



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Benchmarking **2017** **Kundenbefragung** **Zürcher Freibäder**

bxa - Freibad Hasenbühl

öffentliche Version

Beteiligte Gemeinden

<i>Gemeinde</i>	<i>Freibad</i>	<i>Kontakt</i>
Affoltern	Stigeli	Jacqueline Grubenmann
Bassersdorf	bxä - Freibad Hasenbühl	Felix Goldinger
Dietlikon	aqua-life	Gaby Muggli
Embrach	Badi Talegg	Peter Tschudi
Illnau-Effretikon	Sportzentrum Effretikon	Roman Imhof
Pfäffikon	Strandbad Baumen	Roland K�pfer
Seuzach	Schwimmbad Weiher	Doris Jenny
Uster	Dorfbad	Beat Berger
Uster	Strandbad	Beat Berger
Volketswil	Waldacher	Uwe Betz-Moser
Wädenswil	Strandbad Rietliau	Sebastian Epp
Wiesendangen	Freibad «Im Büel»	Arno Hausen

Impressum

Kanton Zürich
Direktion der Justiz und des Innern
Statistisches Amt
Sch ntalstrasse 5
Postfach
8090 Zürich
www.statistik.zh.ch/befragungen

Projektleitung: Urs Utiger
Tel. 043 259 75 27
urs.utiger@statistik.ji.zh.ch

Bericht: Iris Wurmitzer
Tel. 043 259 75 44
iris.wurmitzer@statistik.ji.zh.ch

Inhaltsverzeichnis

1 Zusammenfassung

2 Methodik und Rücklauf

3 Auswertung und Beurteilung

4 Einzugsgebiet

5 Ergebnisse im Detail

- 5.1 Gründe für den Besuch eines Freibades
- 5.2 Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch
- 5.3 Sicherheitsempfinden
- 5.4 Zufriedenheit mit der Sauberkeit
- 5.5 Zufriedenheit mit dem Betrieb
- 5.6 Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur
- 5.7 Zufriedenheit mit den Attraktionen
- 5.8 Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal
- 5.9 Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal
- 5.10 Zufriedenheit mit der Verpflegung
- 5.11 Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten
- 5.12 Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen
- 5.13 Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades
- 5.14 Zusatzfrage
- 5.15 Informationen und Zufriedenheit allgemein

6 Portfoliografik

7 Statistische Angaben

8 Nutzergruppen

Anhang I Änderungen am Fragebogen gegenüber der Durchführung 2013 II Originalfragebogen

1 Zusammenfassung

Das Statistische Amt hat in der Sommersaison 2017 eine Kundenbefragung organisiert, an der 12 Freibäder im Kanton Zürich teilgenommen haben. Es handelte sich um die fünfte Durchführung seit 2004. Für das bxa - Freibad Hasenbühl war es die erste Teilnahme an der Befragung.

Ziel der Befragung war es, Aufschluss über die Bedürfnisse der Badegäste und ihre Zufriedenheit mit dem Angebot und dem Betrieb des Freibades zu erhalten. Durch die Teilnahme von mehreren Freibädern lassen sich die Ergebnisse untereinander vergleichen und so Stärken und Schwächen der einzelnen Bäder identifizieren.

Die folgenden Themen standen im Blickpunkt der Untersuchung:

- Gründe für den Besuch eines Freibades
- wichtige Aspekte beim Besuch eines Freibades
- Sicherheitsempfinden der Badegäste
- Zufriedenheit der Badegäste mit den folgenden Aspekten: Sauberkeit, Betrieb, Anlage und Infrastruktur, Attraktionen, Badepersonal, Verpflegungsmöglichkeiten, Zusatzangebote, Eintrittspreise, Informationen und Erreichbarkeit des Bades

Am Schluss des Fragebogens wurden die Badegäste zu ihrer Gesamtzufriedenheit mit dem Bad befragt. Zudem hatten sie die Möglichkeit, mit einem Freitextfeld mitzuteilen, was sie am besuchten Freibad besonders schätzen und was noch besser werden könnte. Diese Möglichkeit haben im bxa - Freibad Hasenbühl 82% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer genutzt.

Für das bxa - Freibad Hasenbühl wurden 327 ausgefüllte Fragebögen ausgewertet, was einer hohen **Rücklaufquote** von 82% entspricht. Die Besucherinnen und Besucher stammen zu 82% aus der eigenen Gemeinde, womit das bxa - Freibad Hasenbühl einen überdurchschnittlich hohen Anteil an einheimischen Badegästen aufweist.

88% der befragten Gäste sind mindestens einmal pro Woche im bxa - Freibad Hasenbühl anzutreffen, ein Wert, der leicht über dem Bäderdurchschnitt von 81% liegt. 94% der Befragten gaben an, dass das bxa - Freibad Hasenbühl dasjenige Freibad sei, welches sie normalerweise besuchen. Die befragten Altersgruppen ähneln in ihrer Häufigkeit der durchschnittlichen Altersverteilung über alle Bäder.

Unter den neun **Besuchsgründen**, welche im Fragebogen zur Auswahl standen, konnten die Befragten maximal drei angeben, welche für einen Freibadbesuch in der Regel ausschlaggebend sind. Die Besuchsgründe der Badegäste des bxa - Freibad Hasenbühl sind den Durchschnittswerten über alle Bäder sehr ähnlich. So ist auch hier die Abkühlung an einem heissen Sommertag mit 72% der am häufigsten genannte Besuchsgrund, gefolgt von der körperlichen Betätigung (47%) und dem Badebesuch mit der Familie (41%). Die ersten beiden Besuchsgründe wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant häufiger angegeben als im Durchschnitt über alle Freibäder.

Wichtige Aspekte bei einem Freibadbesuch: Wie bei den anderen teilnehmenden Freibädern ist der wichtigste Aspekt beim Besuch eines Freibades die Hygiene und Sauberkeit. Rund 94% der Befragten fanden diesen Aspekt im bxa - Freibad Hasenbühl wichtig oder sehr wichtig. Offenbar haben die Badegäste nicht nur hohe Ansprüche an die Sauberkeit, sondern wollen sich auch in anderer Hinsicht wohl fühlen: Auffallend viele Besucherinnen und Besucher, nämlich durchschnittlich 92% über alle Bäder betrachtet, beurteilten das Verhalten des Badepersonals als wichtig oder sehr wichtig. Im bxa - Freibad Hasenbühl hat dieser Aspekt mit 90% ähnlich abgeschnitten. Ebenfalls häufige Erwähnung fanden mit einem Anteilswert von 84% die Sicherheit im und ums Wasser, mit 75% die Öffnungszeiten am Abend und mit je 74% genügend Bäume und Schattenplätze und die Verpflegungsmöglichkeiten. Erhöhte Aufmerksamkeit verdienen die Attraktionen wie Grillstellen, Tischtennis, Volleyballfeld und Trampolin, welche sich im Bädervergleich als überdurchschnittlich wichtig herausgestellt haben. Das Baden in einem Naturgewässer, die Öffnungszeiten am Morgen und bei kühlerem Wetter, die Ruhe im Bad und das Ambiente des Bades sowie die Zusatzangebote (AquaFit etc.) sind im bxa - Freibad Hasenbühl dagegen von leicht unterdurchschnittlicher Bedeutung.

Gesamtzufriedenheit: Der Anteil der Badegäste, welche ganz allgemein mit dem bxa - Freibad Hasenbühl zufrieden oder sehr zufrieden waren («Excellencewert»), beträgt 86%, womit dem bxa - Freibad Hasenbühl ein sehr gutes Ergebnis attestiert werden kann. Ebenfalls sehr gute Ergebnisse sind in den folgenden Bereichen erzielt worden (Zustimmung mindestens 85%):

- Sicherheit ganz allgemein
- Sauberkeit des Schwimmbeckens resp. des Wassers sowie des Liegebereichs und der Spielwiesen
- Hilfsbereitschaft und Verhalten des Badeaufsichtspersonals allgemein
- Freundlichkeit und Verhalten des Kassenpersonals allgemein
- Erreichbarkeit mit Auto/Motorrad

In einem **Stärken-Schwächenprofil** («Portfoliografik») wurden die Wichtigkeit verschiedener Aspekte bei einem Freibadbesuch und die Zufriedenheit der Badegäste mit diesen Aspekten in einer Grafik gegeneinander aufgetragen und interpretiert. Demnach haben sich die meisten abgefragten Aspekte entweder als **«Stärken»** oder als **«Chancen»** herausgestellt. Als «Schwächen» offenbarten sich vor allem die Vielfalt der Zusatzangebote (AquaFit etc.) und die Öffnungszeiten bei durchgezogenem Wetter. Als «Gefahr» identifiziert wurden das zum Freibad gehörige Restaurant/Bistro und die Kosten für den Einzeleintritt.

Geht man von der bäderinternen Portfolio-Betrachtung einen Schritt weiter und vergleicht das bxa - Freibad Hasenbühl mit den anderen Freibädern, so wurden in allen Bereichen durchschnittliche oder unterdurchschnittliche Werte erzielt.

Damit zeigt sich das bxa - Freibad Hasenbühl als sehr attraktives Freibad, welches im Bädervergleich überdurchschnittlich viele lokale Badegäste sowie «Längenschwimmer» anzieht. Es wird insbesondere auch wegen der Sauberkeit des Liegebereichs und der Spielwiesen, dem hohen Sicherheitsempfinden der Badegäste, wegen der Freundlichkeit des Kassenpersonals und dem Verhalten des gesamten Badepersonals sehr geschätzt.

2 Methodik und Rücklauf

2.1 Projektziele und Teilnehmerkreis

Ziel der Befragung war es, Aufschluss über die Bedürfnisse der Badegäste und ihre Zufriedenheit mit dem Angebot und dem Betrieb des Freibades zu erhalten. Die Befragung wurde als Benchmarkingprojekt durchgeführt, bei dem interessierte Städte, Gemeinden und private Betreiber eines öffentlichen Freibades teilnehmen konnten. Die Teilnahme von mehreren Freibädern ermöglicht es, die Resultate zwischen den Benchmarkingpartnern zu vergleichen und Stärken und Schwächen der einzelnen Bäder zu identifizieren. Durch diese Evaluation können die eingesetzten Mittel überprüft und allfälliger Handlungsbedarf abgeleitet werden.

Für ausgewählte Fragestellungen wurden differenzierte Auswertungen nach bestimmten Nutzergruppen, wie beispielsweise Familien, Längenschwimmer, Junge, Ältere, Frauen, Männer, durchgeführt, was einen vertieften Einblick in die Bedürfnisse und Zufriedenheit der Badegäste ermöglicht.

Den Badegästen bot sich die Gelegenheit, sich zum Angebot und Betrieb «ihres» Freibades zu äussern und ihre Bedürfnisse und ihre Zufriedenheit auszudrücken. Für eine differenzierte Rückmeldung abseits der Standardfragen wurde ein Freitextfeld für positive Rückmeldungen und allfällige Verbesserungsvorschläge angeboten.

Bei Bädern, die bereits einmal an einer Sommerbäderbefragung teilnahmen, werden die Resultate mit denjenigen aus der letzten Teilnahme verglichen.

Die Vergleichbarkeit der Resultate ermöglicht es, sich selbst realistische Ziele zu setzen und bei mehrmaliger Teilnahme Entwicklungen zu beobachten.

2.2 Zeitpunkt der Befragung

Die Befragung wurde in der Sommersaison ab Mai 2017 bis Ende August 2017 durchgeführt. Die Erfassung der Papierfragebögen wurde am 17. Oktober 2017 abgeschlossen.

2.3 Eingesetzte Fragebögen

Im Anhang des Berichts findet sich eine Abbildung des Fragebogens, wie er in diesem Freibad eingesetzt wurde. Gelb hinterlegte Fragen und Textblöcke kennzeichnen variable Komponenten, welche die teilnehmenden Freibäder an ihre eigenen Bedürfnisse anpassen oder auch weglassen konnten.

Der Fragebogen wurde gegenüber der Version, wie sie im Jahr 2013 eingesetzt wurde, moderat weiterentwickelt (siehe Tabelle 4 im Anhang).

2.4 Zielgruppe und Rahmenbedingungen

Als Zielgruppe der Befragung definiert wurden alle Badegäste ab 14 Jahren. Dabei wurden sowohl Kurs- und Vereinsbesucher als auch individuell anwesende Badegäste berücksichtigt. Jede Person konnte nur einmal an der Befragung teilnehmen.

2.5 Durchführung der Befragung

Den Badegästen wurde beim Besuch des Freibades vor Ort ein Papierfragebogen ausgehändigt, den sie ausfüllen und an der Kasse abgeben oder in eine eigens aufgestellte Urne einwerfen konnten. Im Ausnahmefall war es auch möglich, den Badegästen den Fragebogen zusammen mit einem vorfrankierten Rückantwortcouvert des Statistischen Amtes nach Hause mitzugeben. Dieses Vorgehen wurde nicht empfohlen, weil der Rücklauf damit in der Regel tiefer ausfällt, als wenn der Fragebogen vor Ort ausgefüllt und abgegeben wird.

2.6 Erhebungsmethode

Ziel der Erhebung war es, eine repräsentative Stichprobe von Badegästen zu befragen, bei welcher die verschiedenen Nutzergruppen anteilmässig gleich vertreten sind wie im Total der Badebesucher. Zudem wurde darauf geachtet, dass zu verschiedenen Wochentagen und Tageszeiten befragt wurde, um auch in dieser Hinsicht eine ausgewogene Stichprobe zu erhalten. Den Bädern standen zwei verschiedene Vorgehensweisen zur Verfügung, wie sie dieses Ziel erreichen konnten.

Variante A: Exaktes Vorgehen

Auswahl von insgesamt 10 Befragungstagen, wobei alle 7 Wochentage und zusätzlich 3 beliebige Ferien- oder Feiertage berücksichtigt werden sollten. Die Wochentage sollten dabei nicht alle auf die gleiche Kalenderwoche fallen. Über die festgelegten Befragungstage konnte in einem zweiten Schritt die voraussichtliche Besucherzahl geschätzt werden, um davon ausgehend den ganzen Tag über in einer bestimmten Regelmässigkeit, zum Beispiel jedem dritten Badegast, einen Fragebogen zu verteilen und so die gewünschte Anzahl an Befragungsteilnehmern zu erreichen. Mit dieser Strategie kann eine Zufallsstichprobe gezogen werden, bei der automatisch alle «Nutzergruppen» wie Jugendliche, Familien, Sportler, Senioren, Morgen-, Mittags-, Abendgäste anteilmässig korrekt berücksichtigt werden.

Variante B: Pauschales Vorgehen nach Verteilplan

Bei dieser Variante wurden die Fragebögen weniger gleichmässig über bestimmte Tage verteilt als in der Variante A. Stattdessen beschränkte sich die Befragung auf einzelne Zeitblöcke, in denen eine festgelegte Anzahl an Fragebögen verteilt werden sollte (Tabelle 1). Die Anzahl verteilter Fragebögen pro Zeitblock sollte sich proportional zur normalen Besucherfrequenz in diesem Zeitabschnitt verhalten. Die Wahl der Wochentage und der Uhrzeiten sollte zudem so erfolgen, dass alle Nutzergruppen ihrer Besucherfrequenz entsprechend, das heisst ebenfalls proportional, berücksichtigt werden.

Tabelle 1 Beispiel eines Verteilplans mit Zeitblöcken und Anzahl zu verteiler Fragebögen pro Zeitblock (Variante B).

<i>Befragungstag</i>	<i>Uhrzeit</i>	<i>ausserhalb der Sommerferien</i>	<i>in den Sommerferien/ an Feiertagen</i>	<i>Summe</i>	<i>Anteil am Total</i>
Unter der Woche	morgens	60	30	90	23%
	Mittag	17	8	25	6%
	nachmittags	60	30	90	23%
	ab 17 Uhr	30	15	45	11%
Samstag	morgens	20	10	30	8%
	nachmittags	30	15	45	11%
Sonntag	ganztags	50	25	75	19%
Total		267	133	400	100%
Anteil am Total		67%	33%	100%	

Das pauschale Vorgehen nach Variante B entspricht streng genommen nicht mehr einer Zufallsstichprobe, wie sie in der Variante A in sehr guter Näherung erreicht werden kann. Sie ist anfälliger auf Fehler und erfordert dadurch eine entsprechend genaue Planung der Zeitblöcke, ist aber für die Durchführung der Befragung einfacher zu handhaben.

2.7 Ausgeteilte Fragebögen und Rücklauf

Pro Freibad wurden insgesamt 100 bis 400 Fragebögen ausgeteilt. Die Gesamtzahl ausgefüllter Fragebögen und die Rücklaufquote werden in der nachfolgenden Tabelle 2 ausgewiesen. Einzelne Freibäder haben zudem noch ein Gratisgetränk oder einen Glacegutschein angeboten, was den Rücklauf zusätzlich positiv beeinflusste. Als Zielvorgabe sollten 200 bis 400 ausgefüllte Fragebögen gesammelt werden.

2.8 Datenbereinigung

Leere Fragebögen nur mit statistischen Angaben ohne Angabe von Besuchsgründen, ohne Beurteilung oder Kommentar wurden von der Auswertung ausgeschlossen. Bei insgesamt 10 Fragebögen wurden alle neun Besuchsgründe angegeben. Diese wurden aus dem Datensatz gelöscht. Bei Eingabe von mehr als drei und weniger als neun Besuchsgründen wurden drei Besuchsgründe zufällig ausgewählt. Dies war bei 147 von insgesamt 2618 Fragebögen der Fall.

Tabelle 2 Rahmenbedingungen bei der Durchführung der Befragung und Rücklauf.

<i>Gemeinde</i>	<i>Freibad</i>	<i>Befragungs- methode</i>	<i>verteilte Fragebögen</i>	<i>ausgefüllte Fragebögen</i>	<i>Rücklauf</i>	<i>Gutschein</i>
Affoltern	Stigeli	pauschal	130	116	89%	ja
Bassersdorf	bxa - Freibad Hasenbühl	pauschal	400	327	82%	ja
Dietlikon	aqua-life	pauschal	400	369	92%	ja
Embrach	Badi Talegg	pauschal	200	113	57%	ja
Illnau-Effretikon	Sportzentrum Effretikon	pauschal	370	306	83%	nein
Pfäffikon	Strandbad Baumen	pauschal	400	227	57%	ja
Seuzach	Schwimmbad Weiher	exakt	354	267	75%	ja
Uster	Dorfbad	pauschal	300	169	56%	nein
Uster	Strandbad	pauschal	100	58	58%	nein
Volketswil	Waldacher	pauschal	400	344	86%	ja
Wiesendangen	Freibad «Im Büel»	pauschal	305	191	63%	nein
Wädenswil	Strandbad Rietliau	exakt	350	131	37%	nein
Total					70%	

3 Auswertung und Beurteilung

3.1 Berechnete Kennzahlen

Die Fragen zur Wichtigkeit, Sicherheit und Zufriedenheit basieren auf einer gepolten sechsstufigen Bewertungsskala, wobei 1 (gar nicht wichtig/sicher/zufrieden) die negativste und 6 (sehr wichtig/sicher/zufrieden) die positivste Bewertung darstellt.

Fragen, welche nicht beantwortet werden konnten, sollten leer gelassen werden und wurden für die weitere Auswertung nicht mit berücksichtigt. Sämtliche Auswertungen und Kennzahlen basieren auf dem Total der gültigen Antworten, also ohne Antwortausfälle.

Für jede Frage werden pro Freibad die Anteile der guten und sehr guten Antworten in Prozent («Excellencewert») sowie die Mittelwerte ausgewiesen. Die Berechnung des Excellencewertes wird in Grafik 1 illustriert. Als «Benchmark» bezeichnet wird in diesem Bericht der durchschnittliche Excellencewert über alle beteiligten Freibäder.

Grafik 1 Fiktive Antwortverteilung für ein einzelnes Freibad.

		<i>Antwortkategorie</i>					
		<i>gar nicht zufrieden</i>			<i>sehr zufrieden</i>		
<i>Frage</i>		1	2	3	4	5	6
Zufriedenheit mit der	Anzahl Antworten	2	1	9	25	36	44
Wassertemperatur	in Prozent	2%	1%	8%	21%	31%	38%



 Anteil guter und sehr guter
 Antworten,
 «Excellencewert»,
 «Zufriedene»

3.2 Interpretation der Resultate

Aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Umfragen im Bereich des Qualitätsmanagements verwendet das Statistische Amt folgende Klassifikation für Excellencewerte und Mittelwerte von Fragen zur Zufriedenheit (Tabelle 3).

Tabelle 3 Interpretationsskala für Excellencewerte und Notenmittelwerte.

<i>Excellencewert</i>	<i>Mittelwert</i>	<i>Interpretation</i>
< 35%	< 4.0	unbefriedigend
≥ 35%	≥ 4.0	befriedigend
≥ 60%	≥ 4.7	gut
≥ 85%	≥ 5.3	sehr gut

3.3 Parameterschätzung und Vertrauensintervalle

Die ausgewiesenen Resultate beziehen sich genau genommen nur auf diejenigen Badegäste, die den Fragebogen beantwortet haben. Möchte man eine Aussage für «alle Gäste» eines Freibades machen, so kann man mit Hilfe von statistischen Methoden eine Schätzung durchführen. Da es sich bei der vorliegenden Befragung (näherungsweise) um eine Zufallsstichprobe handelt, kann mit hoher Wahrscheinlichkeit angegeben werden, in welchem Bereich das Resultat ausgefallen wäre, wenn man alle Badegäste befragt hätte. Dieser Bereich wird gemeinhin als Vertrauensintervall bezeichnet. Die Wahrscheinlichkeit, mit der sich der Wert für «alle Gäste» im Vertrauensintervall befindet, kann frei gewählt werden. Dabei gilt, je höher die Wahrscheinlichkeit, desto breiter und damit unbestimmter wird das Intervall. In der aktuellen Befragung und generell für wissenschaftliche Projekte wird am häufigsten das 95%-Vertrauensintervall verwendet. Die Wahrscheinlichkeit, dass sich der - unbekannte - Excellencewert für «alle Gäste» im angegebenen Vertrauensintervall befindet, beträgt also 95% (Grafik 2). Das Vertrauensintervall fällt ausserdem umso kleiner aus, je

- grösser die Anzahl gültiger Antworten ist;
- je näher der Excellencewert bei 0% oder 100% liegt (gilt für Anteilswerte);
- je kleiner die Streuung der Bewertungen ausfällt (gilt für Mittelwerte).

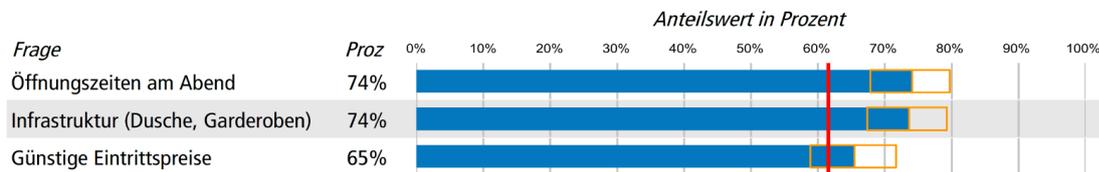
Obwohl man das wahre Resultat für «alle Badegäste» nicht kennt, lässt sich nun mit Hilfe der Statistik aussagen, ob ein im Bädervergleich überdurchschnittlich ausgefallenes Resultat in der Tendenz gleich – das heisst ebenfalls überdurchschnittlich – ausgefallen wäre, wenn «sämtliche Badegäste» befragt worden wären.

Dafür vergleicht man das Vertrauensintervall eines ausgewählten Resultats mit einem Referenzwert, z.B. dem Durchschnittswert innerhalb eines Freibades (Grafik 2, rote Linie). Überlappt nun das Vertrauensintervall mit der roten Linie, so unterscheidet sich das ausgewählte Resultat nicht signifikant vom Referenzwert, wie dies im Beispiel bei der Wichtigkeit günstiger Eintrittspreise der Fall ist. Es ist also nicht sicher, ob günstige Eintrittspreise im Urteil sämtlicher Badegäste ebenfalls als überdurchschnittlich wichtig bewertet worden wäre. Überlappt das Vertrauensintervall hingegen nicht mit dem Referenzwert, wie dies im Beispiel bei der Infrastruktur oder bei den Öffnungszeiten am Abend ersichtlich ist, so spricht man von einem signifikanten Unterschied zwischen Mess- und Referenzwert. Diese beiden Aspekte wären also mit hoher Wahrscheinlichkeit auch bei der Befragung «sämtlicher Badegäste» als überdurchschnittlich wichtig beurteilt worden.

Grafik 2 Erläuterung Vertrauensintervall. Die Öffnungszeiten am Abend als Beispiel wird von den Besuchern in diesem Bad überdurchschnittlich häufig als wichtig oder sehr wichtig beurteilt. Dementsprechend überschneiden sich das gelbe 95%-Vertrauensintervall und der Referenzwert (rote Linie, durchschnittliche Wichtigkeit der abgefragten Aspekte für dieses Bad) nicht.

A Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

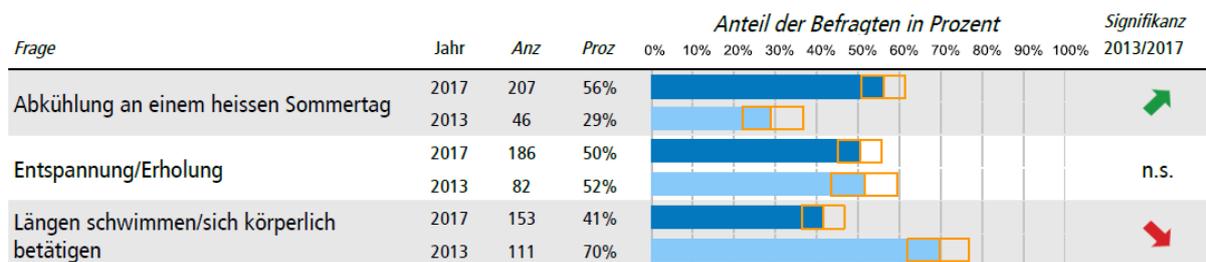
Anteilswert (Proz) = Anteil Befragte, welche den entsprechenden Aspekt als wichtig oder sehr wichtig beurteilt haben, am Total aller gültigen Antworten



Eine analoge Schlussfolgerung kann für den Vergleich von zwei Messwerten, beispielsweise aus verschiedenen Jahren, erfolgen: Wenn sich die Bereiche der Vertrauensintervalle der beiden Messwerte nicht überlagern, so unterscheiden sie sich die Messwerte signifikant voneinander, sind also mit 95%iger Wahrscheinlichkeit mit der gleichen Tendenz auch in der Grundgesamtheit aller Befragten verschieden (Grafik 3).

Grafik 3 Vorjahresvergleiche mit signifikanten und nicht-signifikanten Unterschieden.**F Die Gründe für einen Freibadbesuch im Vorjahresvergleich**

Anzahl Nennungen (Anz) und Anteil der Nennungen am Total der Befragten in Prozent (Proz), mit 95%-Vertrauensintervall

**3.4 Berichtskonzept**

Pro Frage werden folgende Berichtselemente dargestellt:

Grafik A: Darstellung der Anteils- oder Excellencewerte mit 95%-Vertrauensintervall, absteigend sortiert. Die Referenzlinie bezeichnet den Mittelwert über alle dargestellten Items («Aspekte») in diesem Bad. Mit dieser Grafik können Aspekte, die innerhalb des betreffenden Bades überdurchschnittlich ausgefallen sind, von unterdurchschnittlichen Aspekten unterschieden werden (interner Vergleich).

Grafik B: Vergleich der Resultate mit dem Durchschnittswert über alle Freibäder (= Benchmark). Mit dieser Grafik können Aspekte identifiziert werden, welche im Bädervergleich über- oder unterdurchschnittlich gut abgeschnitten haben (externer Vergleich).

Grafik C: Grafische Darstellung der Antwortverteilung der gültigen Antworten in Prozent.

Tabelle D: Tabellarische Darstellung von: Anzahl gültige Antworten, Antwortverteilung in Prozent und Anteils- oder Excellencewert inklusive Güteklasse als Farbbalken. Freibäder, welche bei einer früheren Befragung teilgenommen haben, erhalten zusätzlich einen Vergleich mit dem zuletzt erhobenen Resultat und eine Signifikanzangabe.

Grafik E: Anteils- oder Excellencewerte im Bädervergleich: Vergleich der Resultate zwischen den Bädern für ausgewählte Aspekte.

Nach dem allgemeinen Teil folgen spezifische Auswertungen (Kapitel 6 bis 8), die am Kapitelanfang kurz erläutert werden.

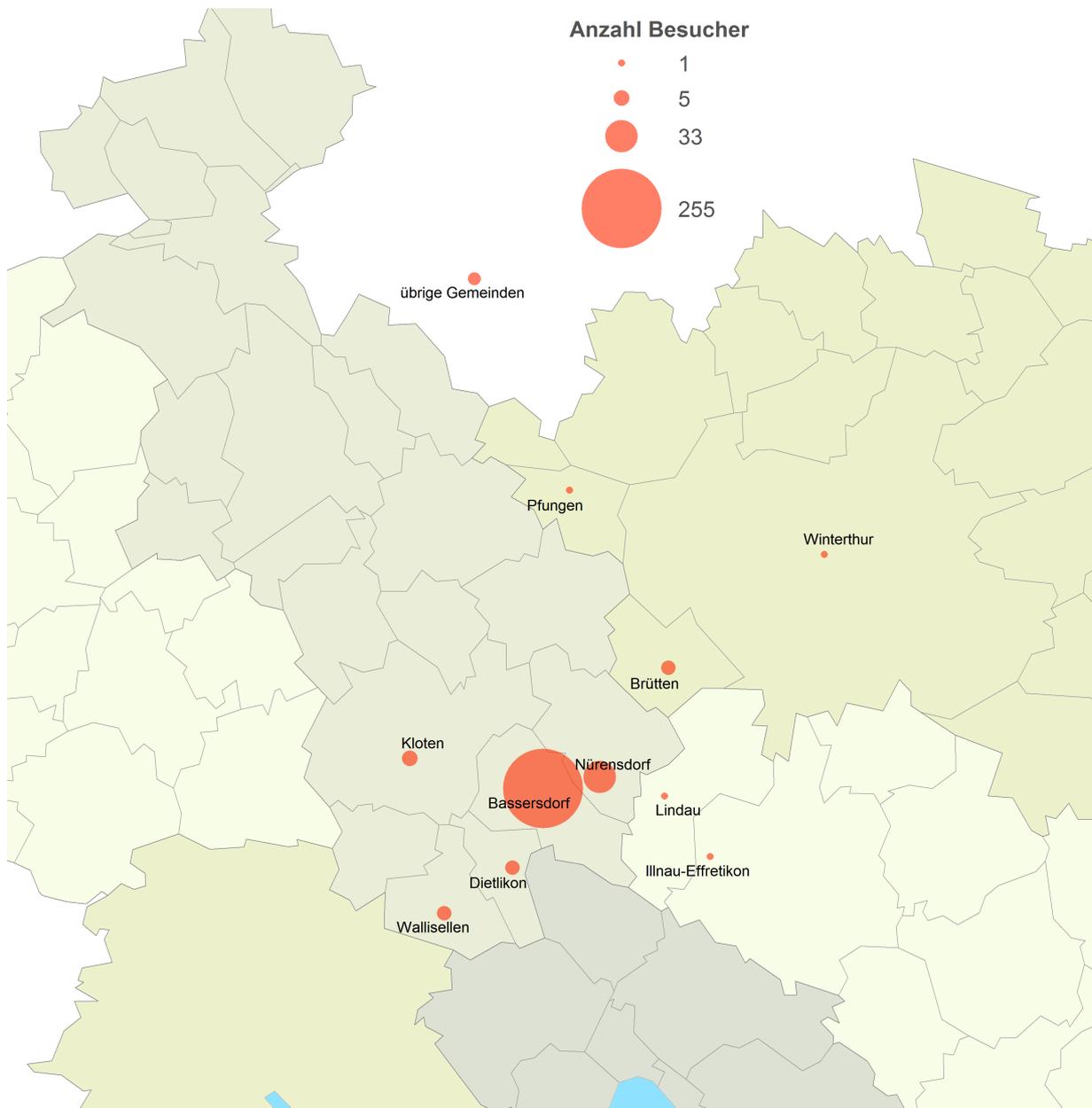
Jedes Freibad erhält als PDF-Datei und gedruckt zwei verschiedene Berichte:

- vertraulicher Bericht: enthält sämtliche Bemerkungen und den Bädervergleich (Grafik E)
- öffentlicher Bericht: ohne Bemerkungen der Badegäste und ohne Bädervergleich

3.5 Bemerkungen

Die Bemerkungen der Befragten wurden redigiert, Personenbezeichnungen (Namen, Kürzel usw.), wo für den Personenschutz nötig, anonymisiert und in den vertraulichen Bericht aufgenommen.

4 Einzugsgebiet



Gemeinde	Sommerbad	Anzahl Befragte	Anzahl Antworten	Wohnort in %			
				Gemeinde	Bezirk	Kanton	ausser-kantonal
Affoltern	Stigeli	116	111	58%	92%	95%	5%
Bassersdorf	bxa - Freibad Hasenbühl	327	312	82%	96%	99%	1%
Dietlikon	aqua-life	369	339	30%	39%	98%	2%
Effretikon	Sportzentrum Effretikon	306	275	52%	75%	98%	2%
Embrach	Badi Talegg	113	104	63%	86%	100%	0%
Pfäffikon	Strandbad Baumen	227	200	40%	60%	94%	7%
Seuzach	Schwimmbad Weiher	267	244	53%	89%	96%	4%
Uster	Dorfbad	169	152	87%	89%	96%	4%
Uster	Strandbad	58	55	67%	87%	98%	2%
Volketswil	Waldacher	344	319	51%	74%	99%	1%
Wiesendangen	Freibad «Im Büel»	191	178	79%	92%	94%	6%
Wädenswil	Strandbad Rietliau	131	110	84%	88%	92%	8%
Total				62%	81%	97%	3%

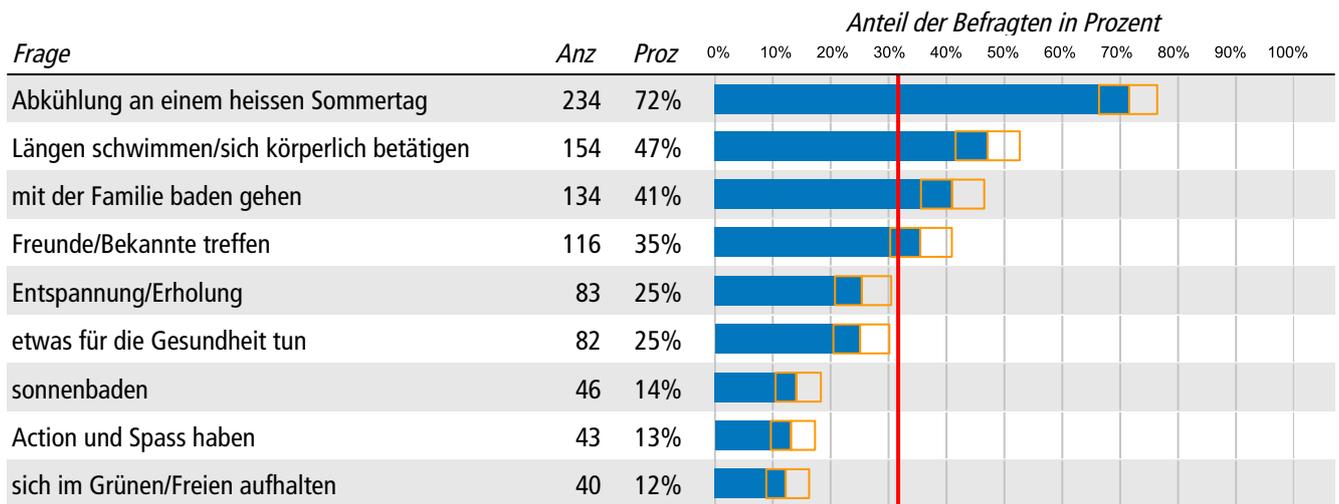
5 Ergebnisse im Detail

5.1 Gründe für den Besuch eines Freibads

Fragetext: Weshalb besuchen Sie dieses Freibad meistens? (Bitte nicht mehr als drei Gründe ankreuzen)

A Die Gründe für einen Freibadbesuch

Anzahl Nennungen (Anz) in Prozent der Befragten (Proz) mit 95%-Vertrauensintervall

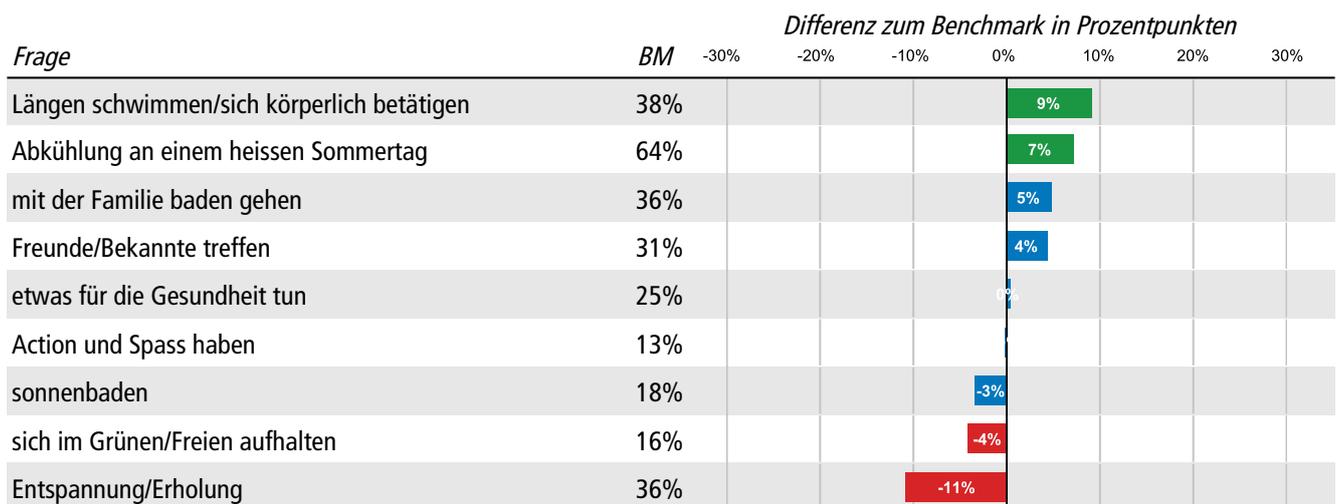


Besuchsgründe, welche die rote Linie übersteigen, sind, bezogen auf alle Besuchsgründe im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich häufig genannt worden.

N = 327 Befragte

B Die Gründe für einen Freibadbesuch im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Anteil der Befragten über alle Bäder



Grün hervorgehobene Gründe wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant häufiger, rot hervorgehobene Gründe wurden signifikant weniger häufig genannt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

Die Grafiken C und D werden für dieses Kapitel nicht ausgewiesen.

5.2 Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Fragen im Überblick

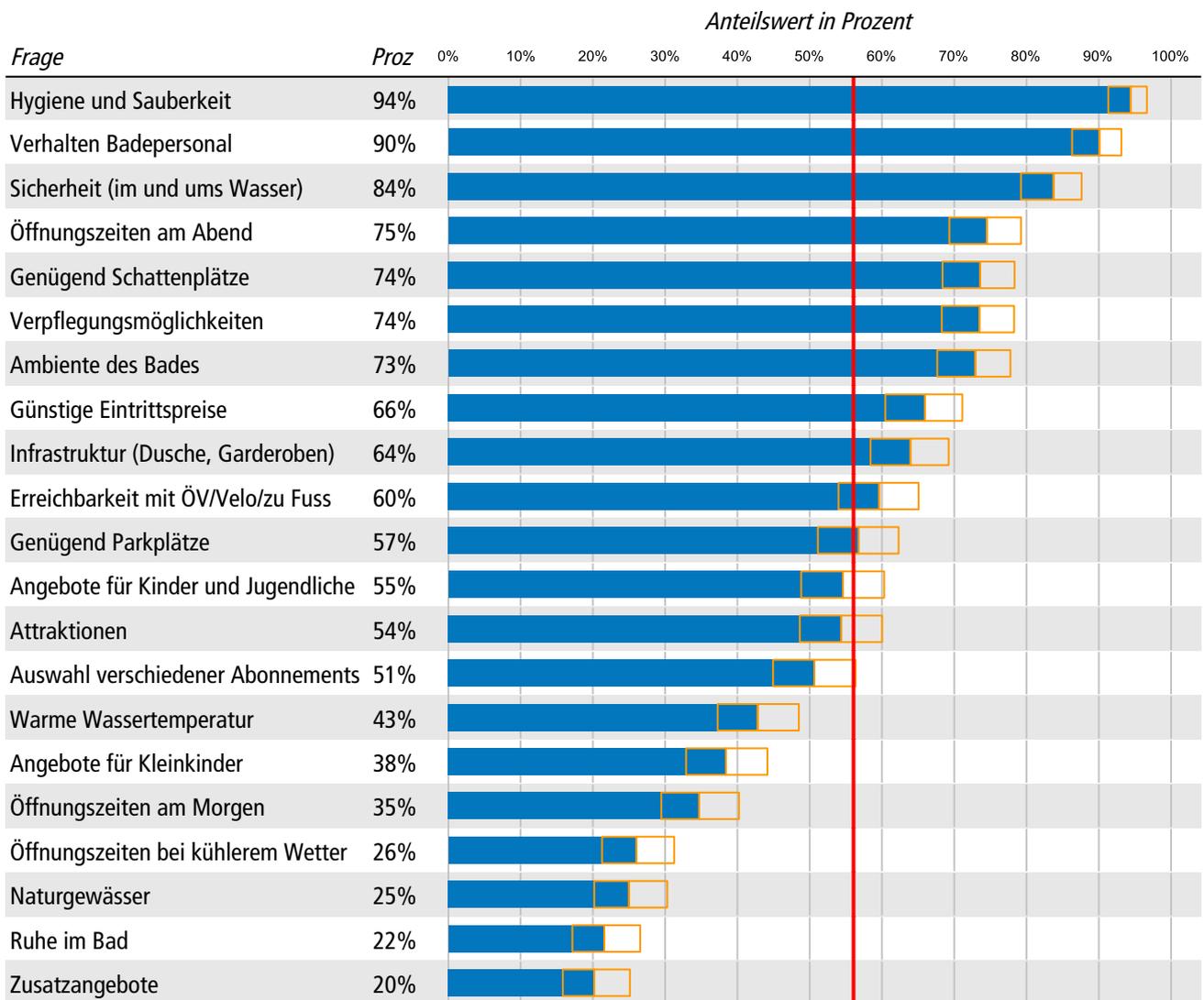
Fragetext: Bitte sagen Sie uns zu jedem einzelnen Punkt, wie wichtig er für Sie ist, wenn Sie ein Freibad besuchen:

<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Frage</i>
Sicherheit (im und ums Wasser)	Sicherheit (im und ums Wasser)
Hygiene und Sauberkeit (Garderoben, Duschen, WC, Wasser, Liegewiese)	Hygiene und Sauberkeit
Infrastruktur (Dusche, Garderoben, Umkleieräume)	Infrastruktur (Dusche, Garderoben)
Angebote für Kleinkinder	Angebote für Kleinkinder
Angebote für Kinder und Jugendliche	Angebote für Kinder und Jugendliche
Attraktionen wie Grillstellen, Tischtennis, Volleyballfeld, Trampolin etc.	Attraktionen
Zusatzangebote (Aquafit etc.)	Zusatzangebote
Warme Wassertemperatur	Warme Wassertemperatur
Ruhe im Bad	Ruhe im Bad
Öffnungszeiten am Morgen	Öffnungszeiten am Morgen
Öffnungszeiten am Abend	Öffnungszeiten am Abend
Öffnungszeiten bei durchzogenem/kühlerem Wetter	Öffnungszeiten bei kühlerem Wetter
Genügend Bäume und Schattenplätze	Genügend Schattenplätze
Ambiente des Bades	Ambiente des Bades
Verhalten des Badepersonals (Freundlichkeit und Badeaufsicht)	Verhalten Badepersonal
Verpflegungsmöglichkeiten (Restaurant/Bistro, Kiosk)	Verpflegungsmöglichkeiten
Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln/mit Velo/zu Fuss	Erreichbarkeit mit ÖV/Velo/zu Fuss
Günstige Eintrittspreise	Günstige Eintrittspreise
Naturgewässer (Bad im See oder Fluss)	Naturgewässer
Auswahl verschiedener Abonnements	Auswahl verschiedener Abonnements
Genügend Parkplätze	Genügend Parkplätze

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Anteilswert (Proz) = Anteil Befragte, welche den entsprechenden Aspekt als wichtig oder sehr wichtig beurteilt haben, am Total aller gültigen Antworten

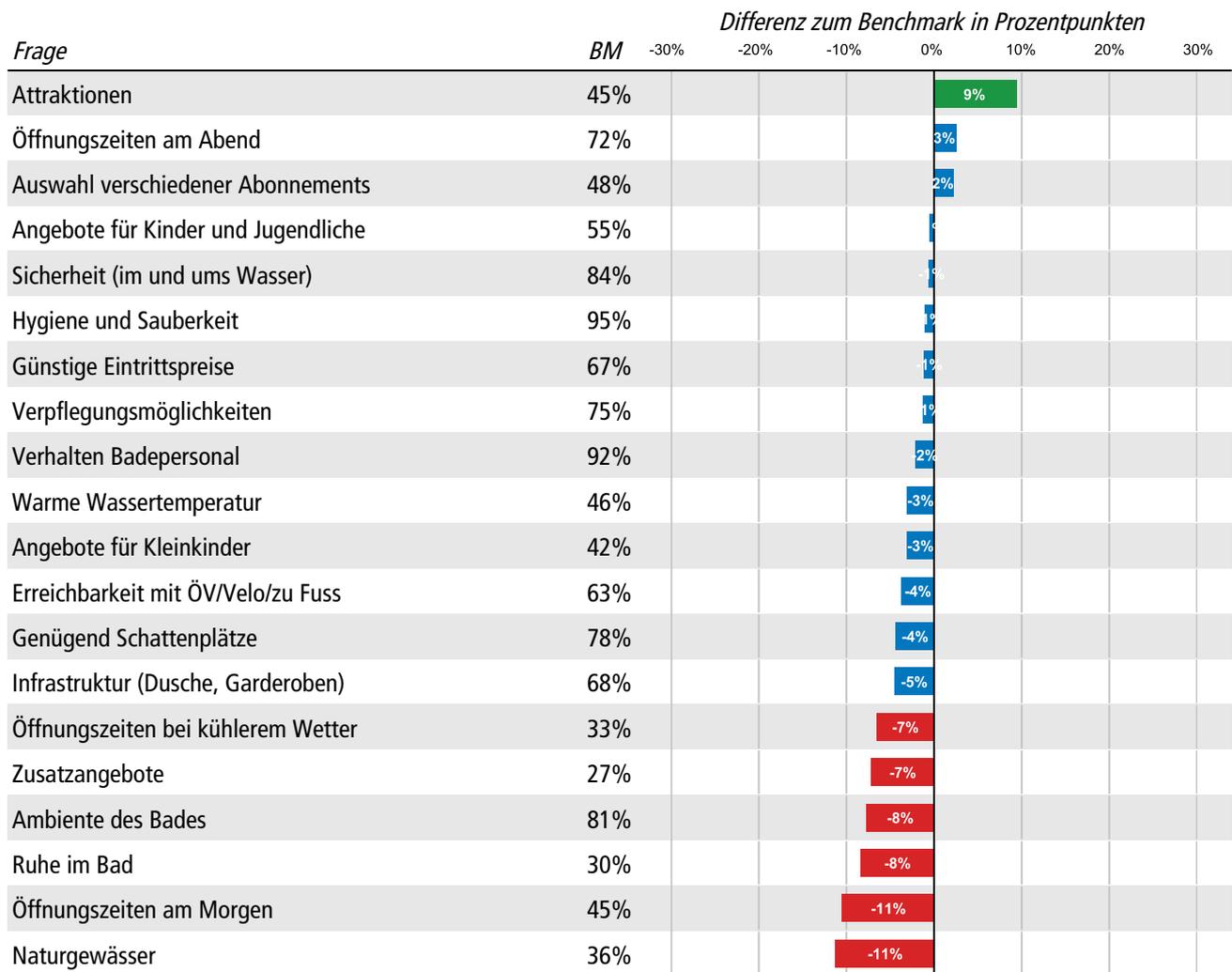


Aspekte, welche die rote Linie übersteigen, sind bezogen auf das bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich wichtig.

N = 327 Befragte

B Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Anteilswert über alle Bäder



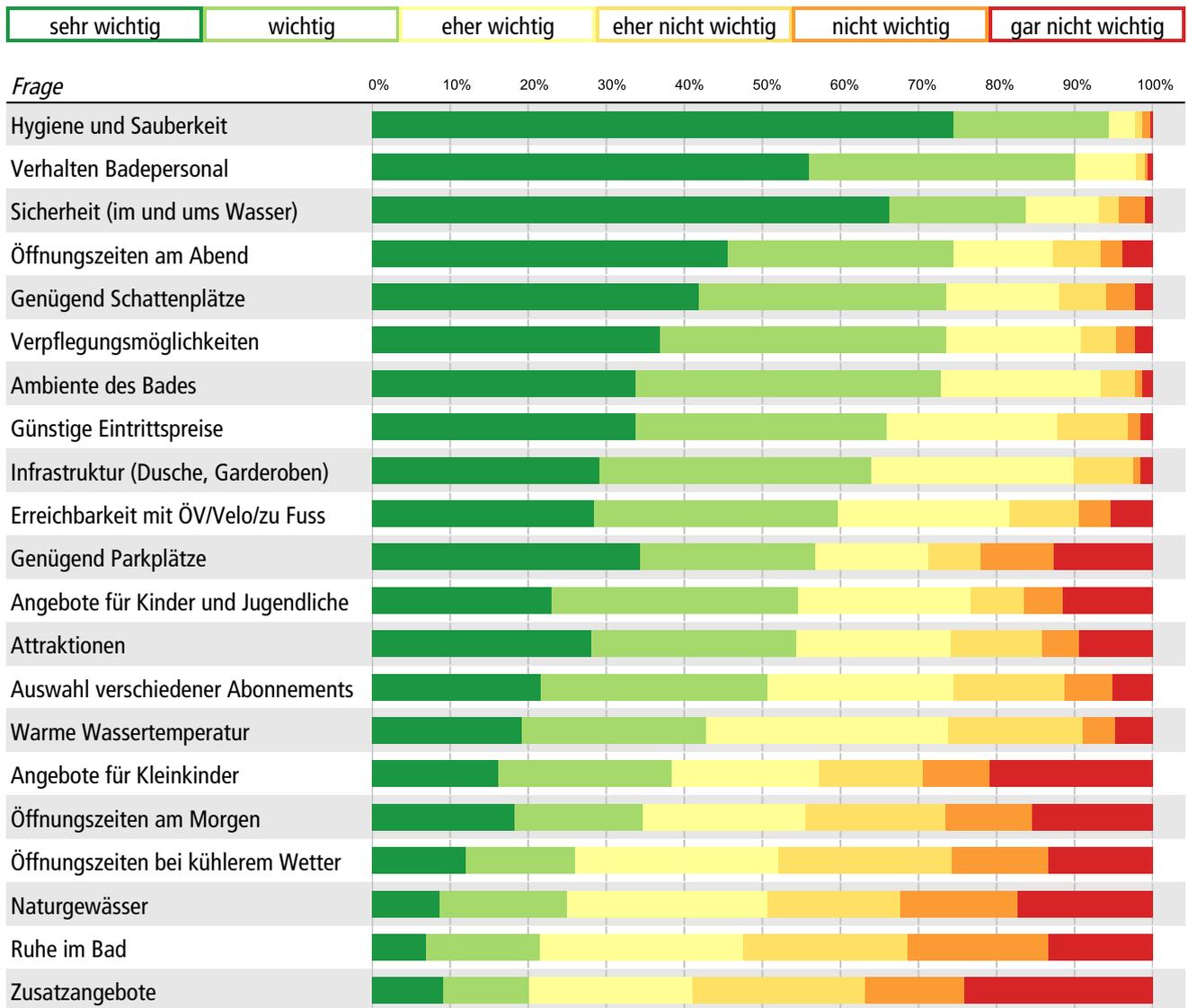
Grün hervorgehobene Aspekte sind für das bxa - Freibad Hasenbühl signifikant wichtiger, rot hervorgehobene Aspekte sind signifikant weniger wichtig als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Frage	Anzahl Antworten	positiv ←				→ negativ			% Excellence 2017
		6	5	4	3	2	1		
Hygiene und Sauberkeit	322	75%	20%	3%	1%	1%	0%	94%	
Verhalten Badepersonal	323	56%	34%	8%	1%	0%	1%	90%	
Sicherheit (im und ums Wasser)	320	66%	18%	9%	3%	3%	1%	84%	
Öffnungszeiten am Abend	314	46%	29%	13%	6%	3%	4%	75%	
Genügend Schattenplätze	318	42%	32%	14%	6%	4%	2%	74%	
Verpflegungsmöglichkeiten	317	37%	37%	17%	4%	3%	2%	74%	
Ambiente des Bades	314	34%	39%	20%	4%	1%	1%	73%	
Günstige Eintrittspreise	320	34%	32%	22%	9%	2%	2%	66%	
Infrastruktur (Dusche, Garderoben)	319	29%	35%	26%	8%	1%	2%	64%	
Erreichbarkeit mit ÖV/Velo/zu Fuss	317	28%	31%	22%	9%	4%	5%	60%	
Genügend Parkplätze	317	34%	22%	15%	7%	9%	13%	57%	
Angebote für Kinder und Jugendliche	304	23%	32%	22%	7%	5%	12%	55%	
Attraktionen	309	28%	26%	20%	12%	5%	9%	54%	
Auswahl verschiedener Abonnements	310	22%	29%	24%	14%	6%	5%	51%	
Warme Wassertemperatur	313	19%	24%	31%	17%	4%	5%	43%	
Angebote für Kleinkinder	302	16%	22%	19%	13%	9%	21%	38%	
Öffnungszeiten am Morgen	317	18%	16%	21%	18%	11%	15%	35%	
Öffnungszeiten bei kühlerem Wetter	315	12%	14%	26%	22%	12%	13%	26%	
Naturgewässer	300	9%	16%	26%	17%	15%	17%	25%	
Ruhe im Bad	315	7%	15%	26%	21%	18%	13%	22%	
Zusatzangebote	307	9%	11%	21%	22%	13%	24%	20%	

N = 327 Befragte

5.3 Sicherheitsempfinden

Fragen im Überblick

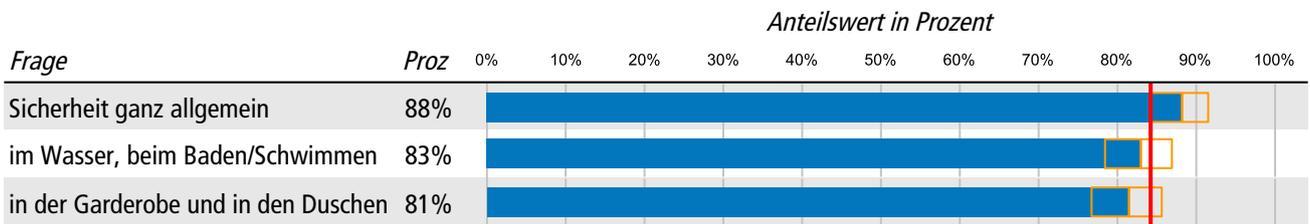
Fragetext: Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Freibad...?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
im Wasser, beim Baden oder Schwimmen (Aufsicht, Sicherheitsleinen etc.)	im Wasser, beim Baden/Schwimmen
in der Garderobe und in den Duschen	in der Garderobe und in den Duschen
Sicherheit ganz allgemein	Sicherheit ganz allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Sicherheitsempfinden

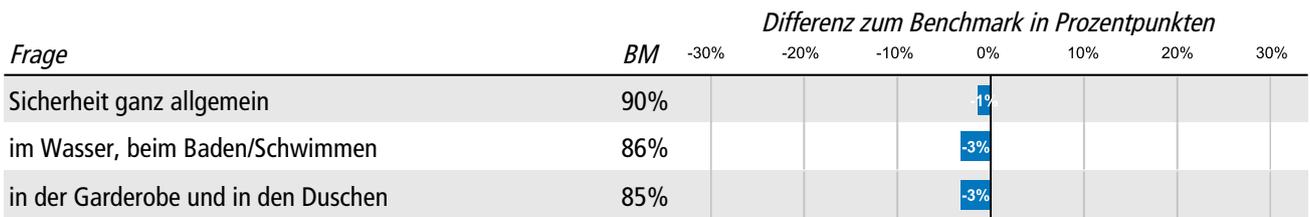
Anteilswert (Proz) = Anteil Befragte, welche sich am entsprechenden Ort sicher oder sehr sicher fühlen, am Total aller gültigen Antworten



Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist das Sicherheitsempfinden bezogen auf das bxä - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen. N = 327 Befragte

B Sicherheitsempfinden im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Anteilswert über alle Bäder

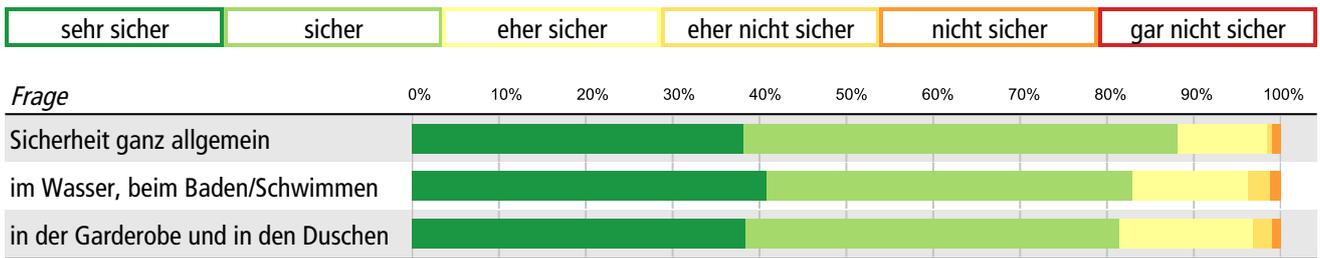


Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxä - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder. N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Sicherheitsempfinden

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Sicherheitsempfinden

Frage	Anzahl Antworten	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence 2017
		6	5	4	3	2	1	
Sicherheit ganz allgemein	322	38%	50%	10%	1%	1%	0%	88%
im Wasser, beim Baden/Schwimmen	323	41%	42%	13%	2%	1%	0%	83%
in der Garderobe und in den Duschen	313	38%	43%	15%	2%	1%	0%	81%

N = 327 Befragte

5.4 Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Fragen im Überblick

Fragetext: Wie zufrieden sind Sie in diesem Freibad mit der Sauberkeit...?

<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Frage</i>
des Schwimmbeckens resp. des Wassers	Schwimmbecken/Wasser
des Liegebereichs und der Spielwiesen	Liegebereich und Spielwiesen
der Duschen	Duschen
der Garderoben	Garderoben
der WCs	WCs
des Freibadkiosks	Freibadkiosk
Sauberkeit ganz allgemein	Sauberkeit ganz allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

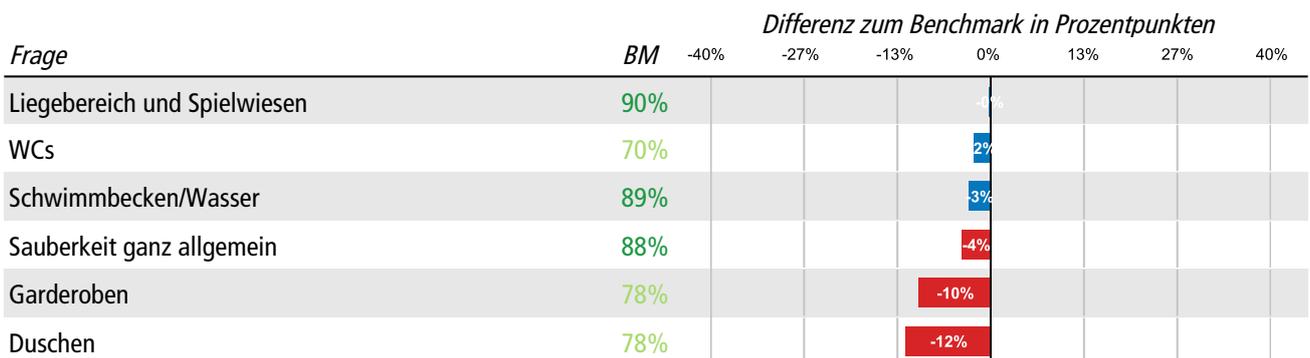


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit mit der Sauberkeit, bezogen auf das bxä - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit der Sauberkeit im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



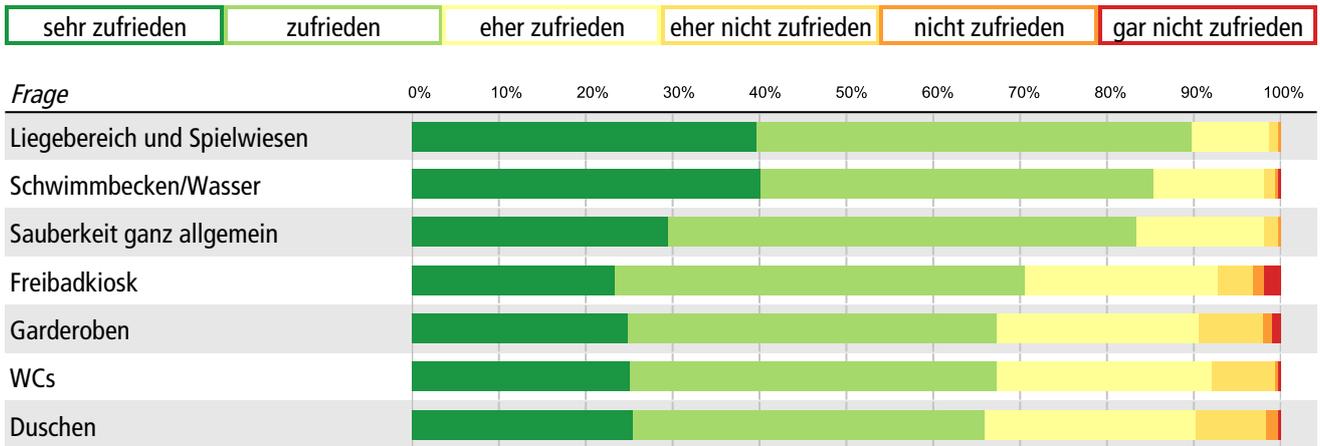
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxä - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Liegebereich und Spielwiesen	313	5.3	40%	50%	9%	1%	0%	0%	90%	
Schwimmbecken/Wasser	322	5.2	40%	45%	13%	1%	0%	0%	85%	
Sauberkeit ganz allgemein	326	5.1	29%	54%	15%	2%	0%	0%	83%	
Freibadkiosk	316	4.8	23%	47%	22%	4%	1%	2%	71%	
Garderoben	306	4.8	25%	42%	23%	8%	1%	1%	67%	
WCs	315	4.8	25%	42%	25%	7%	0%	0%	67%	
Duschen	306	4.8	25%	41%	24%	8%	1%	0%	66%	

N = 327 Befragte

5.5 Zufriedenheit mit dem Badebetrieb

Fragen im Überblick

Fragetext: Was den Betrieb im Freibad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit....?

<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Frage</i>
der Wassertemperatur	Wassertemperatur
dem Lärmpegel im Schwimmbecken	Lärmpegel im Schwimmbecken
den Öffnungszeiten am Morgen	Öffnungszeiten am Morgen
den Öffnungszeiten am Abend	Öffnungszeiten am Abend
den Öffnungszeiten bei durchzogenem/kühlerem Wetter	Öffnungszeiten bei kühlerem Wetter
der Qualität der Rasenfläche	Qualität der Rasenfläche
dem Betrieb ganz allgemein	Betrieb allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit dem Betrieb

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

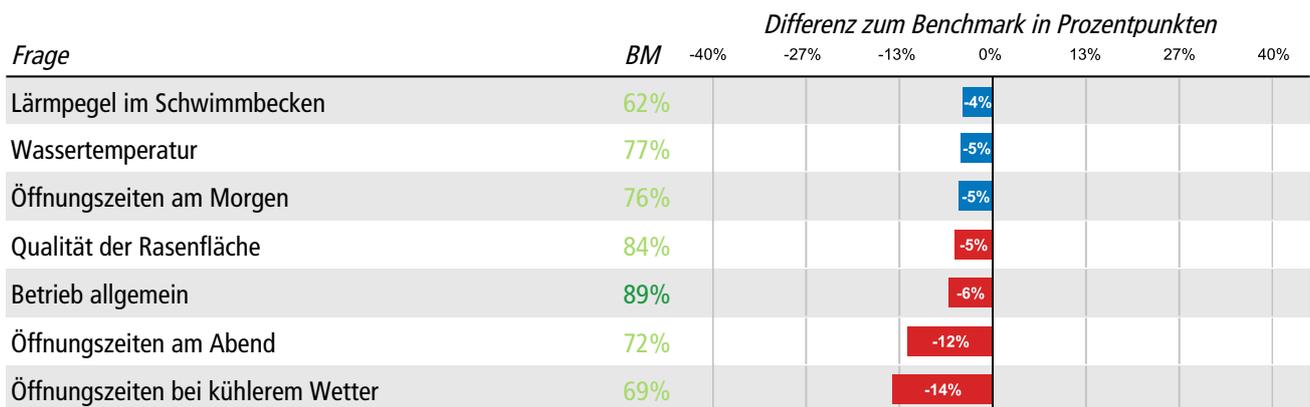


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zum Betrieb im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit dem Betrieb im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



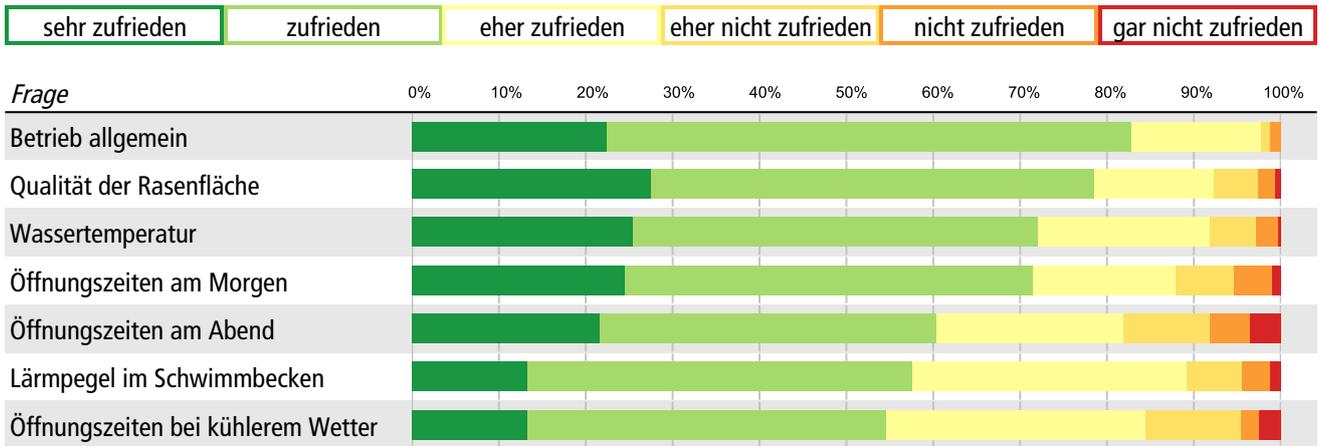
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit dem Betrieb

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit dem Betrieb

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Betrieb allgemein	320	5.0	23%	60%	15%	1%	1%	0%	83%	
Qualität der Rasenfläche	312	5.0	28%	51%	14%	5%	2%	1%	79%	
Wassertemperatur	319	4.9	25%	47%	20%	5%	3%	0%	72%	
Öffnungszeiten am Morgen	298	4.8	24%	47%	16%	7%	4%	1%	71%	
Öffnungszeiten am Abend	310	4.5	22%	39%	22%	10%	5%	4%	60%	
Lärmpegel im Schwimmbecken	316	4.5	13%	44%	32%	6%	3%	1%	58%	
Öffnungszeiten bei kühlerem Wetter	284	4.5	13%	41%	30%	11%	2%	2%	55%	

N = 327 Befragte

5.6 Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

Fragen im Überblick

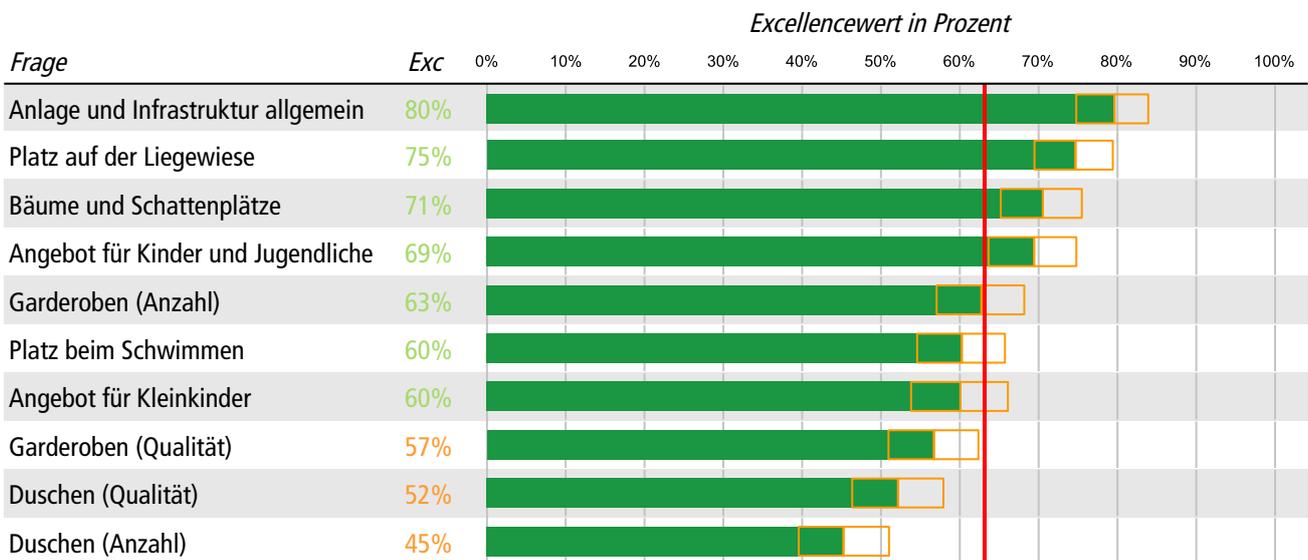
Fragetext: Was die Anlage und die Infrastruktur betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?

<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Frage</i>
den Garderoben und Umkleideräumen (Anzahl)	Garderoben (Anzahl)
den Garderoben und Umkleideräumen (Qualität)	Garderoben (Qualität)
den Duschen (Anzahl)	Duschen (Anzahl)
den Duschen (Qualität)	Duschen (Qualität)
dem Angebot für Kleinkinder (Planschbecken, Schattensegel, Wasserspiele, Spielsachen, Spielplatz)	Angebot für Kleinkinder
dem Angebot für Kinder und Jugendliche (Rutschbahnen, Sprungbrett, Wasserspiele, Spielsachen, Trampolin)	Angebot für Kinder und Jugendliche
den vorhandenen Bäumen und Schattenplätzen	Bäume und Schattenplätze
dem verfügbaren Platz auf der Liegewiese	Platz auf der Liegewiese
dem verfügbaren Platz beim Schwimmen	Platz beim Schwimmen
der Anlage und der Infrastruktur ganz allgemein	Anlage und Infrastruktur allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

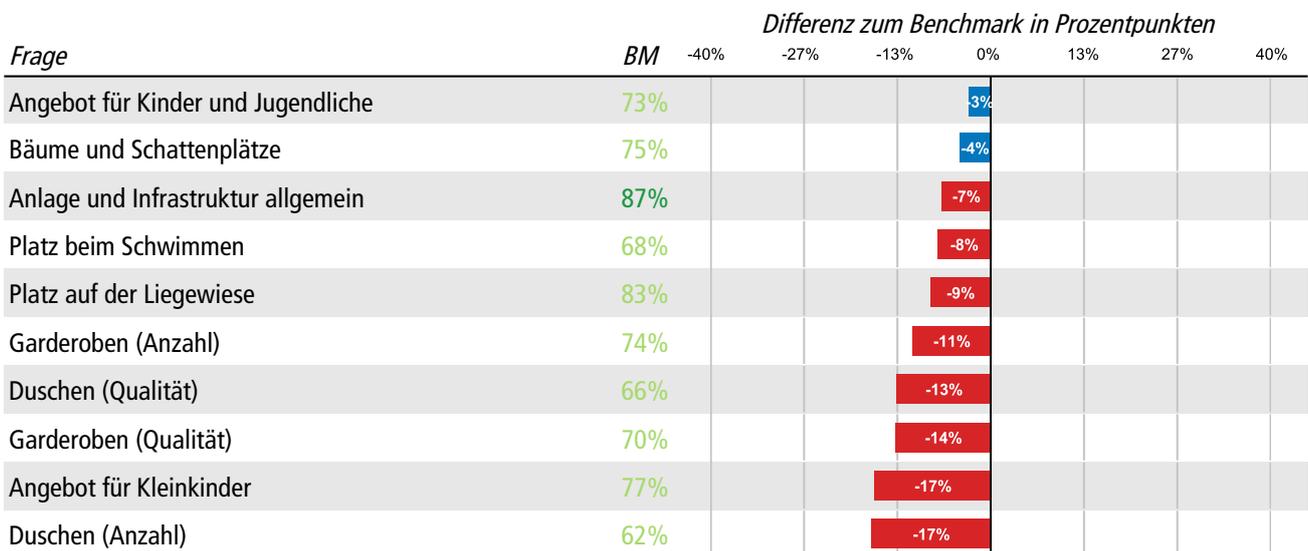


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zur Anlage und Infrastruktur im bx-a - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



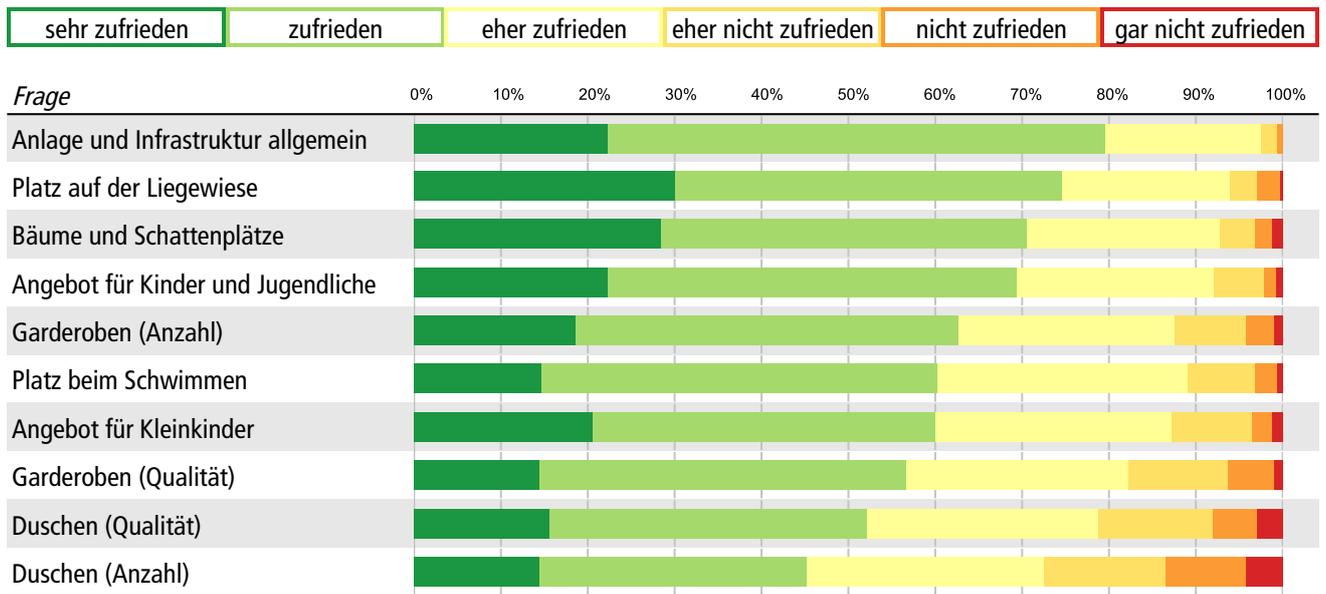
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bx-a - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

<i>Frage</i>	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence 2017
			6	5	4	3	2	1	
Anlage und Infrastruktur allgemein	319	5.0	22%	57%	18%	2%	1%	0%	80%
Platz auf der Liegewiese	312	5.0	30%	45%	19%	3%	3%	0%	75%
Bäume und Schattenplätze	319	4.9	29%	42%	22%	4%	2%	1%	71%
Angebot für Kinder und Jugendliche	278	4.8	22%	47%	23%	6%	1%	1%	69%
Garderoben (Anzahl)	306	4.6	19%	44%	25%	8%	3%	1%	63%
Platz beim Schwimmen	312	4.6	15%	46%	29%	8%	3%	1%	60%
Angebot für Kleinkinder	258	4.6	21%	40%	27%	9%	2%	1%	60%
Garderoben (Qualität)	305	4.5	14%	42%	26%	11%	5%	1%	57%
Duschen (Qualität)	301	4.4	16%	37%	27%	13%	5%	3%	52%
Duschen (Anzahl)	305	4.1	14%	31%	27%	14%	9%	4%	45%

N = 327 Befragte

5.7 Zufriedenheit mit den Attraktionen

Fragen im Überblick

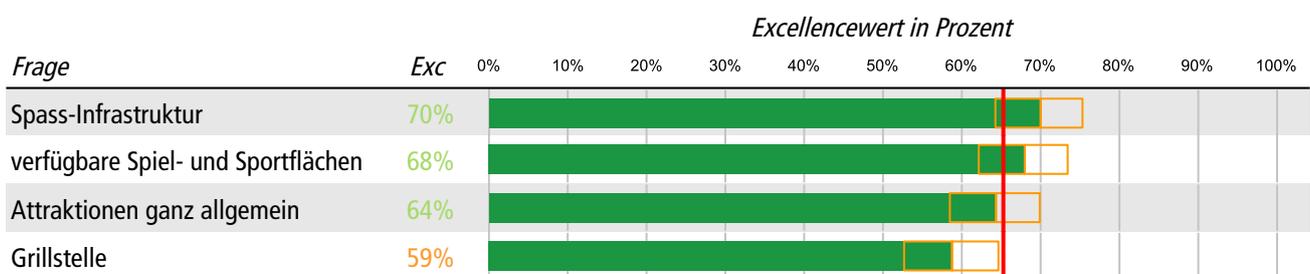
Fragetext: Was die Attraktionen im Freibad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
den verfügbaren Spiel- und Sportflächen (für Volleyball, Federball etc.)	verfügbare Spiel- und Sportflächen
der Spass-Infrastruktur (Tischtennis, Tischfussball, Brunnen für Wasserballone, Trampolin etc.)	Spass-Infrastruktur
der Grillstelle, den Sitzgelegenheiten und Tischen	Grillstelle
den Attraktionen ganz allgemein	Attraktionen ganz allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit den Attraktionen

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

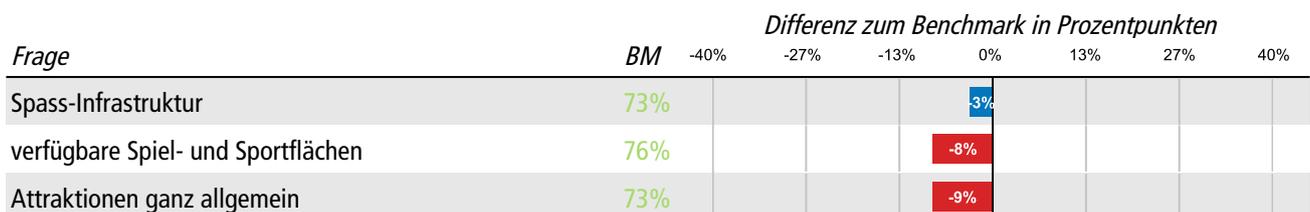


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zu den Attraktionen im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit den Attraktionen im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



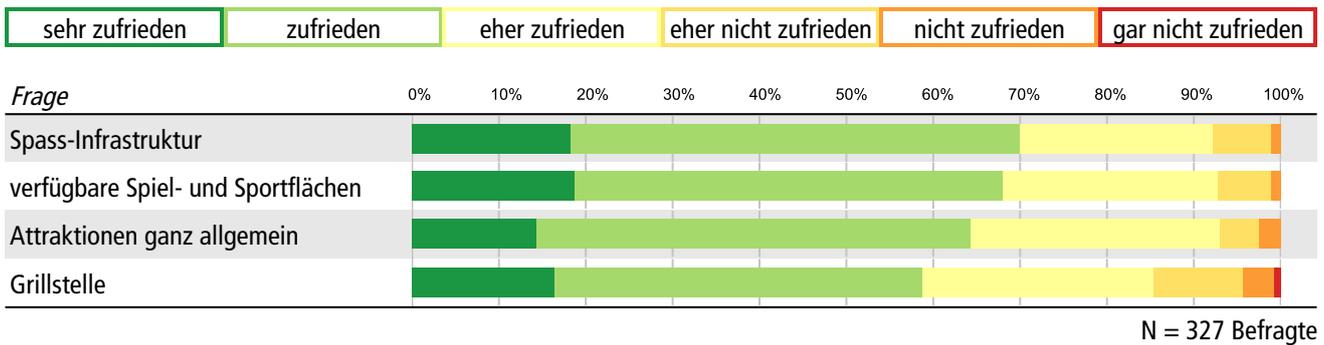
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Attraktionen

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit den Attraktionen

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Spass-Infrastruktur	280	4.8	18%	52%	22%	7%	1%	0%	70%	
verfügbare Spiel- und Sportflächen	278	4.8	19%	49%	25%	6%	1%	0%	68%	
Attraktionen ganz allgemein	286	4.7	14%	50%	29%	5%	2%	0%	64%	
Grillstelle	274	4.6	16%	42%	27%	10%	4%	1%	59%	

N = 327 Befragte

5.8 Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Fragen im Überblick

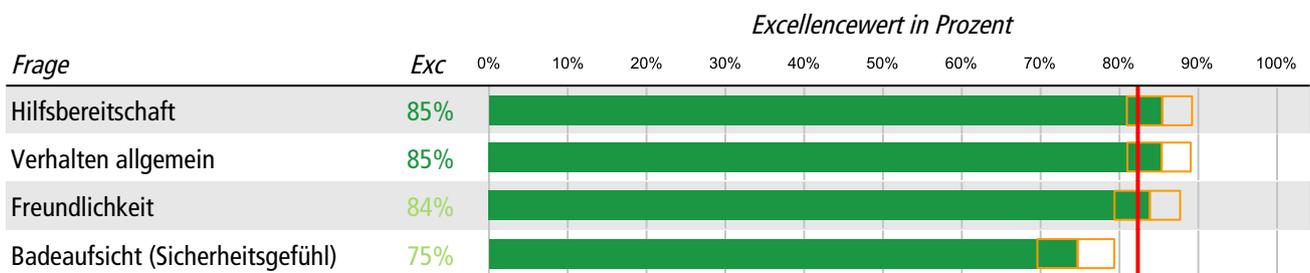
Fragetext: Wie zufrieden sind Sie mit dem Badeaufsichtspersonal bezüglich...?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
der Freundlichkeit	Freundlichkeit
der Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)	Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)
der Hilfsbereitschaft	Hilfsbereitschaft
des Verhaltens des Badeaufsichtspersonals allgemein	Verhalten allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

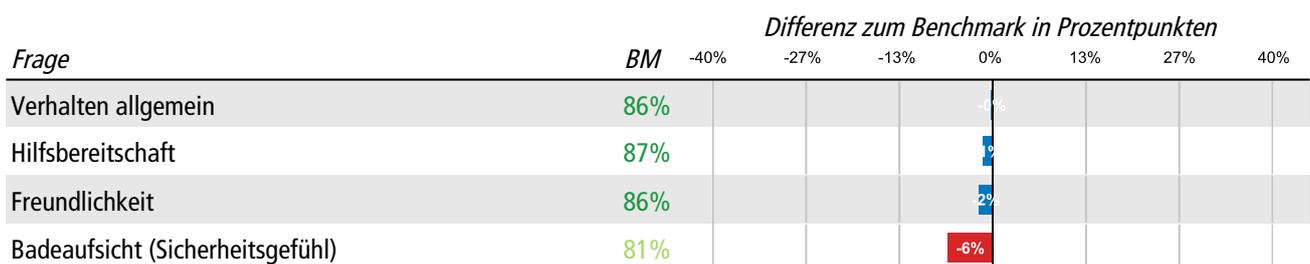
Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten



Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zum Badeaufsichtspersonal im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen. N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder

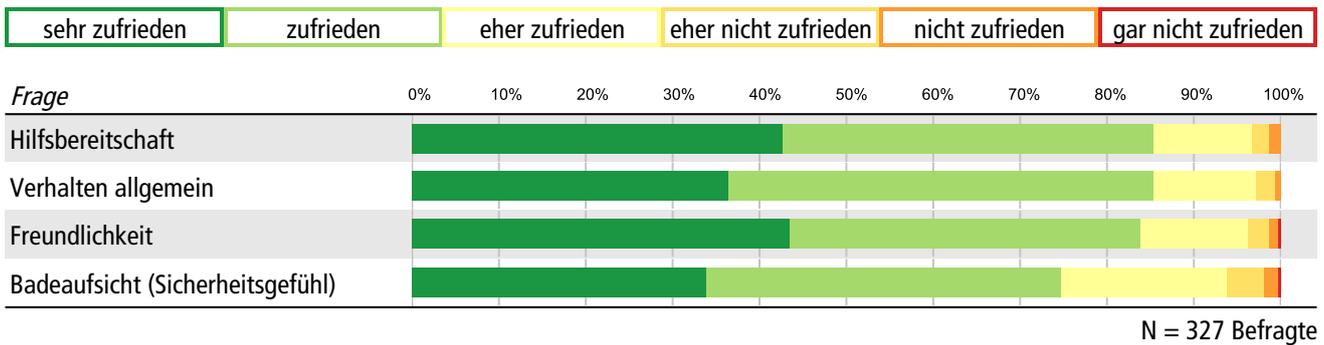


Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder. N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Hilfsbereitschaft	302	5.2	43%	43%	11%	2%	1%	0%	85%	
Verhalten allgemein	321	5.2	36%	49%	12%	2%	1%	0%	85%	
Freundlichkeit	322	5.2	43%	40%	12%	2%	1%	0%	84%	
Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)	324	5.0	34%	41%	19%	4%	2%	0%	75%	

N = 327 Befragte

5.9 Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Fragen im Überblick

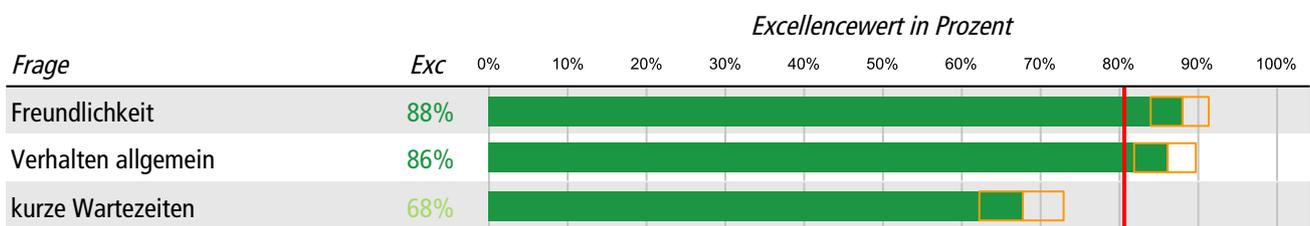
Fragetext: Wie zufrieden sind Sie mit dem Kassenpersonal bezüglich...?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
Freundlichkeit	Freundlichkeit
schneller Bedienung (kurze Wartezeiten in der Warteschlange)	kurze Wartezeiten
des Verhaltens des Kassenpersonals allgemein	Verhalten allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

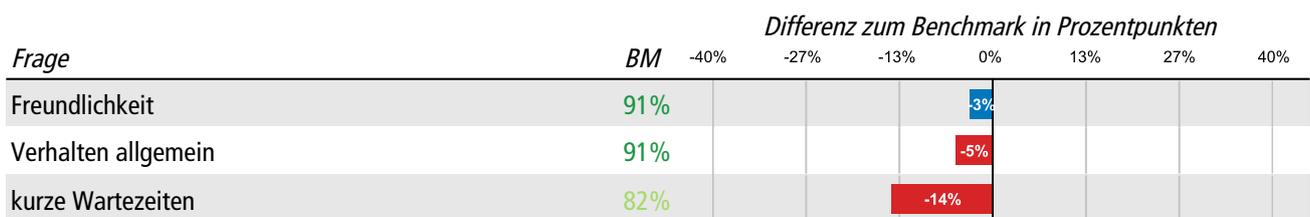


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zum Kassenpersonal im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



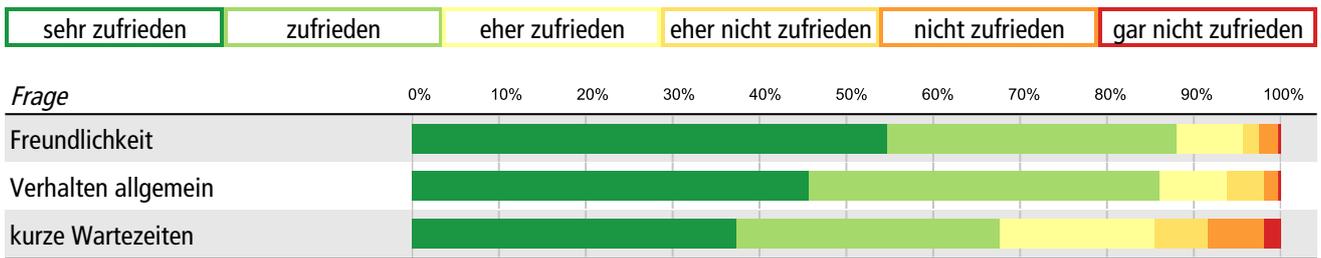
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit dem Kasspersonal

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit dem Kasspersonal

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Freundlichkeit	325	5.4	55%	33%	8%	2%	2%	0%	88%	
Verhalten allgemein	324	5.2	46%	40%	8%	4%	2%	0%	86%	
kurze Wartezeiten	310	4.8	37%	30%	18%	6%	6%	2%	68%	

N = 327 Befragte

5.10 Zufriedenheit mit der Verpflegung

Fragen im Überblick

Fragetext: Wie zufrieden sind Sie mit dem zum Freibad gehörigen Restaurant/Bistro bezüglich ?

<i>Wortlaut im Fragebogen</i>	<i>Frage</i>
Angebot	Angebot
Freundlichkeit des Personals	Freundlichkeit des Personals
Preis-Leistungs-Verhältnis	Preis-Leistungs-Verhältnis
Möbiliar (Tische, Stühle) und Platzverhältnisse	Möbiliar und Platzverhältnisse
Sauberkeit	Sauberkeit
Geschwindigkeit der Abfertigung	Geschwindigkeit der Abfertigung
Ambiente	Ambiente
Zufriedenheit mit dem zum Freibad gehörigen Restaurant/Bistro ganz allgemein	Zufriedenheit ganz allgemein

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit der Verpflegung

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

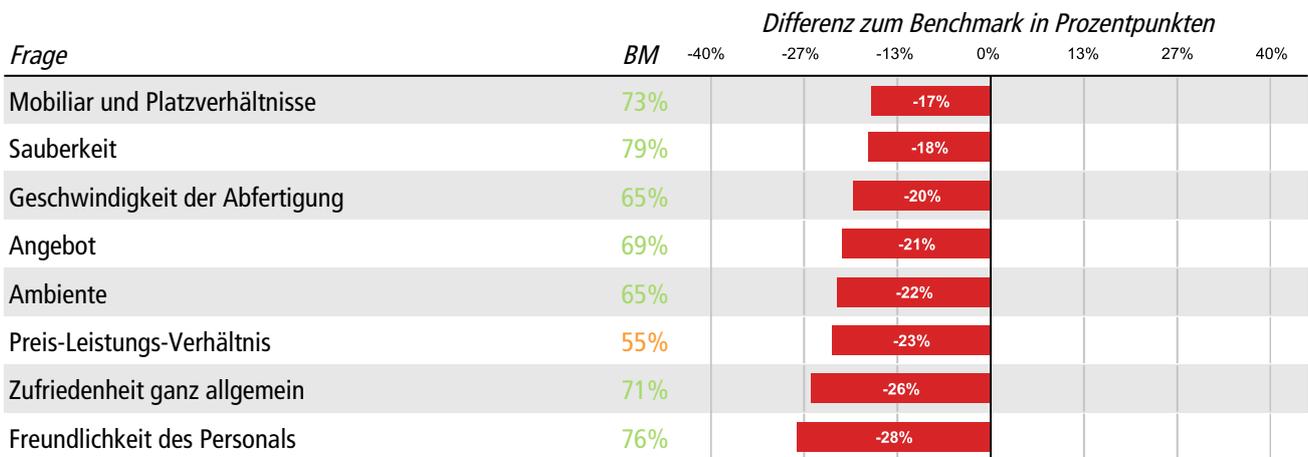


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zur Verpflegung im bxä - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit der Verpflegung im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



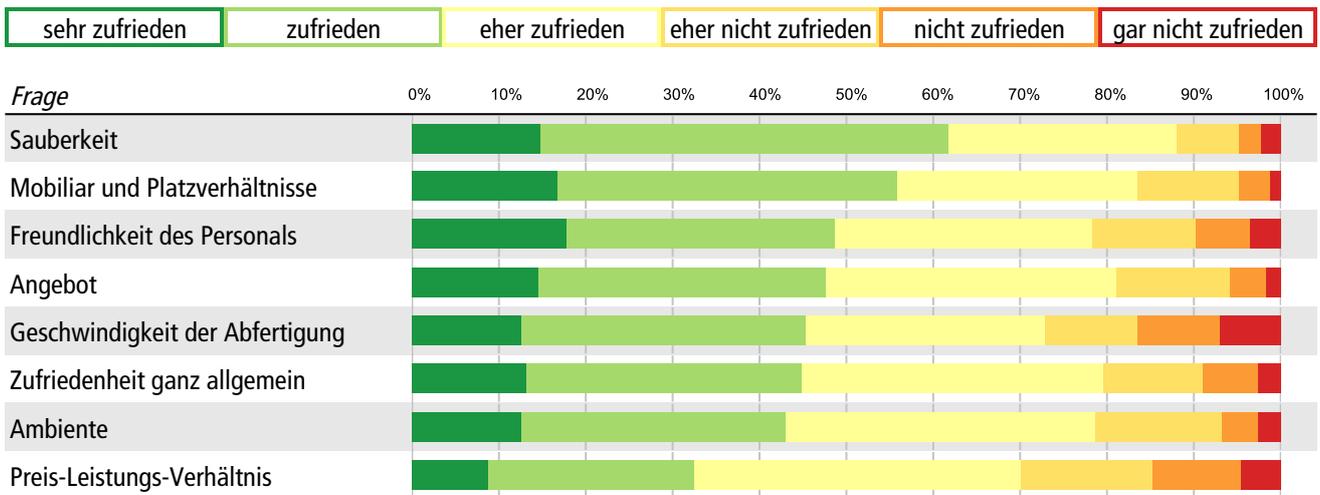
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxä - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit der Verpflegung

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit der Verpflegung

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Sauberkeit	311	4.6	15%	47%	26%	7%	3%	2%	62%	
Mobiliar und Platzverhältnisse	315	4.5	17%	39%	28%	12%	3%	1%	56%	
Freundlichkeit des Personals	308	4.3	18%	31%	30%	12%	6%	4%	49%	
Angebot	308	4.4	15%	33%	33%	13%	4%	2%	48%	
Geschwindigkeit der Abfertigung	302	4.1	13%	33%	27%	11%	10%	7%	45%	
Zufriedenheit ganz allgemein	303	4.3	13%	32%	35%	12%	6%	3%	45%	
Ambiente	309	4.2	13%	30%	36%	15%	4%	3%	43%	
Preis-Leistungs-Verhältnis	305	3.9	9%	24%	38%	15%	10%	5%	32%	

N = 327 Befragte

5.11 Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten

Fragen im Überblick

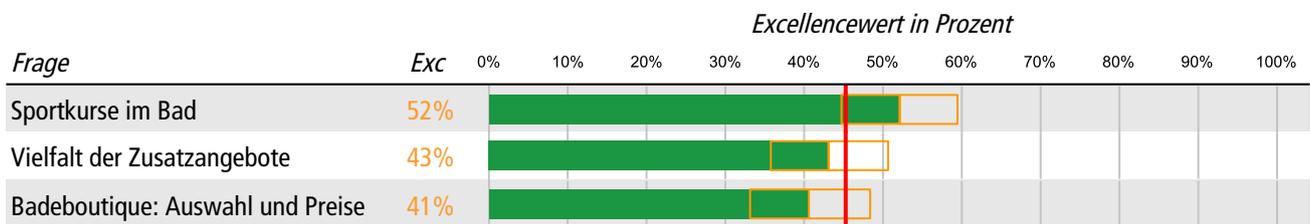
Fragetext: Diese Frage betrifft die Zusatzangebote des Freibads. Wie zufrieden sind Sie...?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
mit der Badeboutique, was Auswahl und Preise betrifft	Badeboutique: Auswahl und Preise
mit den Sportkursen im Bad (Aquafit etc.)	Sportkurse im Bad
mit der Vielfalt der Zusatzangebote ganz allgemein	Vielfalt der Zusatzangebote

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten



Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Zusatzangebote im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



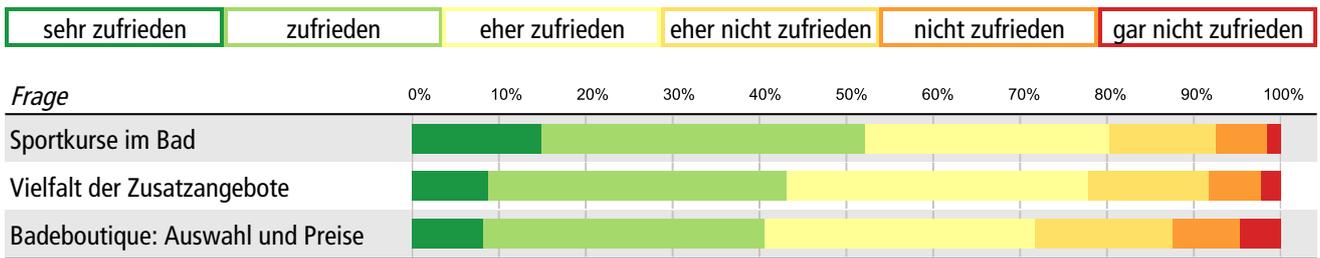
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence 2017
			6	5	4	3	2	1	
Sportkurse im Bad	188	4.4	15%	37%	28%	12%	6%	2%	52%
Vielfalt der Zusatzangebote	181	4.2	9%	34%	35%	14%	6%	2%	43%
Badeboutique: Auswahl und Preise	170	4.0	8%	32%	31%	16%	8%	5%	41%

N = 327 Befragte

5.12 Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Fragen im Überblick

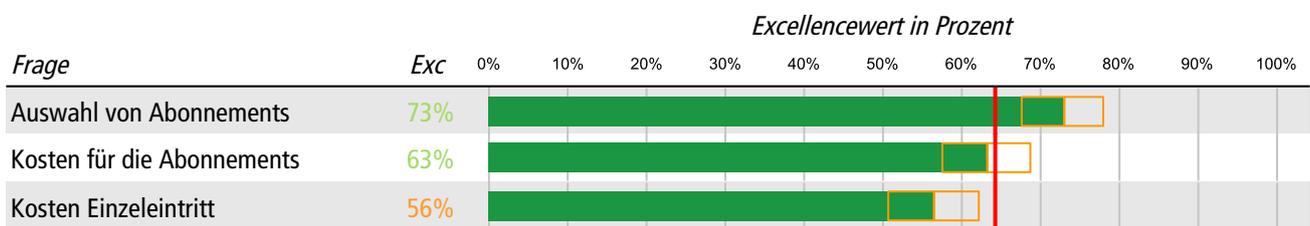
Fragetext: Diese Frage betrifft die Eintrittspreise. Wie zufrieden sind Sie mit ?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
den Kosten für den Einzeleintritt	Kosten Einzeleintritt
der Auswahl von Abonnements (Saison, Jahr, 10er Abo)	Auswahl von Abonnements
den Kosten für die Abonnements	Kosten für die Abonnements

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten



Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zu den Eintrittspreisen im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



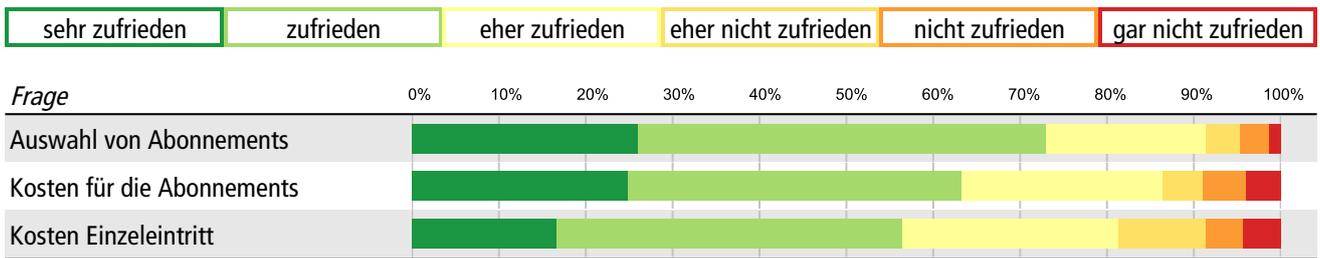
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 327 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%			→ negativ		% Excellence 2017
			6	5	4	3	2	1		
Auswahl von Abonnements	300	4.8	26%	47%	18%	4%	3%	1%	73%	
Kosten für die Abonnements	302	4.6	25%	38%	23%	5%	5%	4%	63%	
Kosten Einzeleintritt	301	4.4	17%	40%	25%	10%	4%	4%	56%	

N = 327 Befragte

5.13 Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades

Fragen im Überblick

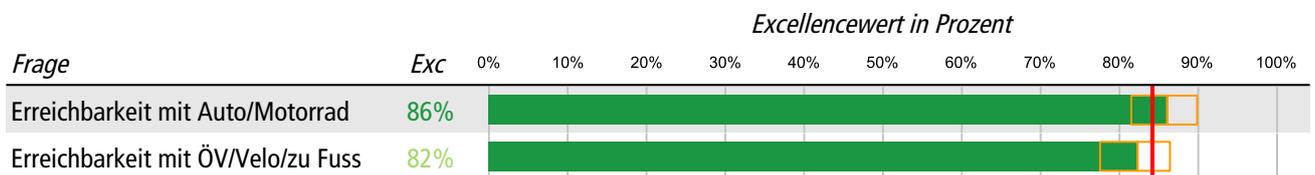
Fragetext: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit dieses Bades ?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
mit dem ÖV/Velo/zu Fuss	Erreichbarkeit mit ÖV/Velo/zu Fuss
mit dem Auto/Motorrad	Erreichbarkeit mit Auto/Motorrad

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten



Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Arten der Erreichbarkeit im bxa - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen. N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder

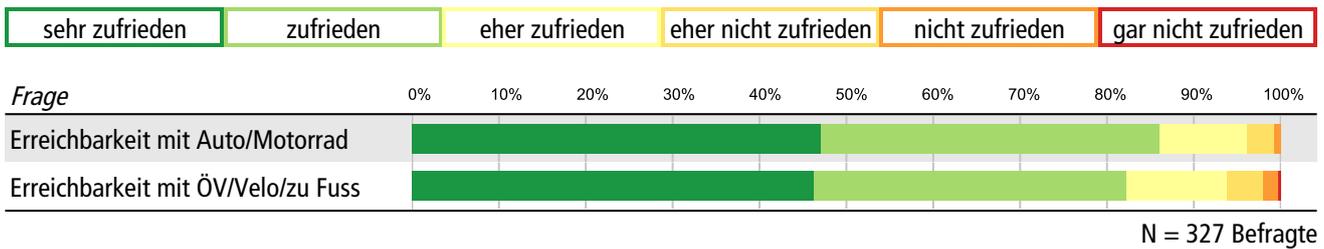


Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxa - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder. N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Erreichbarkeit des Bades

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben

Zufriedenheit mit den Erreichbarkeit des Bades

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Erreichbarkeit mit Auto/Motorrad	287	5.3	47%	39%	10%	3%	1%	0%	86%	
Erreichbarkeit mit ÖV/Velo/zu Fuss	305	5.2	46%	36%	11%	4%	2%	0%	82%	

N = 327 Befragte

5.14 Zusatzfrage

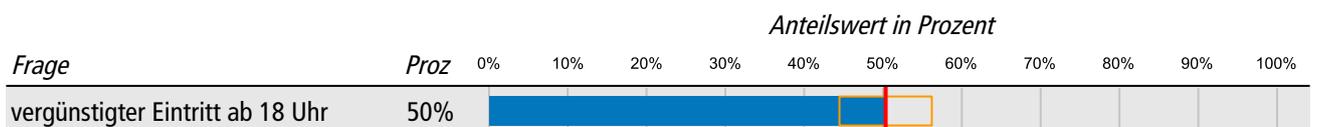
Fragen im Überblick

Freibad	Wortlaut im Fragebogen	Frage
Stigeli	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Wasserplauschspiele usw.)	Zusätzliche Veranstaltungen
bx-a - Freibad Hasenbühl	Würden Sie häufiger schwimmen gehen, wenn der Einzeleintritt ab 18 Uhr vergünstigt angeboten wird?	vergünstigter Eintritt ab 18 Uhr
aqua-life	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Musikevents, Kinderanlässe u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen
Badi Talegg	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Openair-Kino, Disco u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen
Sportzentrum Effretikon	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Openair-Kino, Disco u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen
Strandbad Baumen	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Konzerte, Disco u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen
Schwimmbad Weiher	Wären Sie bereit, für das Frühschwimmen (Juni bis August von 06 – 08 Uhr) eine zusätzliche Gebühr zu entrichten?	Gebühr für Frühschwimmen
Waldacher	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Musikevent, Openair-Kino, Disco u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen
Strandbad Rietliau	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Openair-Kino, Disco u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen
Freibad «Im Büel»	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Openair-Kino, Disco u.a.)	Zusätzliche Veranstaltungen

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt.

A Zustimmung zur Zusatzfrage

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche der Zusatzfrage mit Antwort 5 oder 6 zugestimmt haben, am Total aller gültigen Antworten



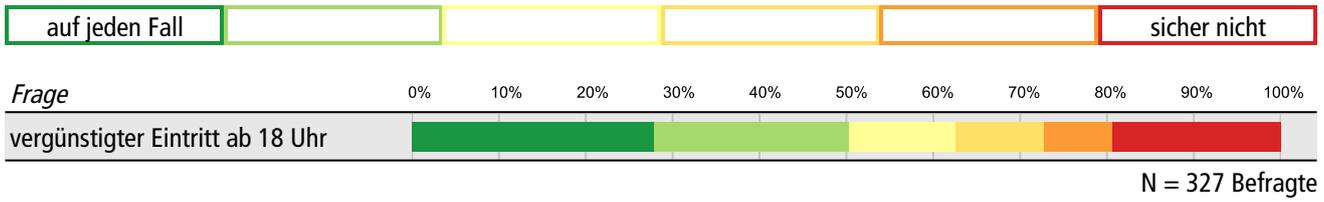
N = 327 Befragte

Die Grafik B wird für dieses Kapitel nicht ausgewiesen.

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zustimmung zur Zusatzfrage

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben

Zustimmung zur Zusatzfrage

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%			→ negativ		% Excellence
			6	5	4	3	2	1	2017	
vergünstigter Eintritt ab 18 Uhr	294	3.9	28%	22%	12%	10%	8%	19%	50%	

N = 327 Befragte

5.15 Informationen und Zufriedenheit allgemein

Fragen im Überblick

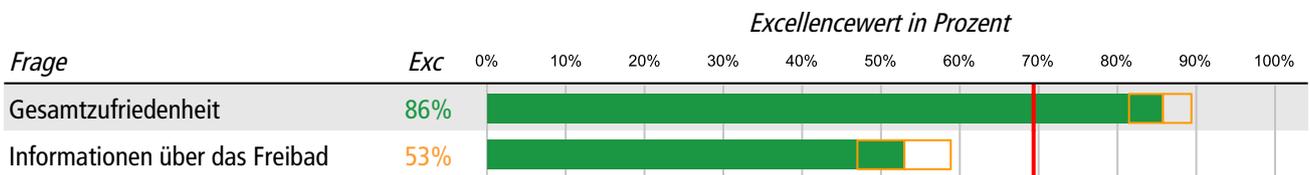
Fragetext:

Wortlaut im Fragebogen	Frage
Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen über das Freibad und im Freibad zu den Öffnungszeiten, zu den Veranstaltungen und zu den Angeboten?	Informationen über das Freibad
Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Freibad?	Gesamtzufriedenheit

Blau hervorgehobene Fragen sind optional und wurden nicht in allen Bädern gestellt. Grün hervorgehobene Fragen wurden in unterschiedlichem Wortlaut gestellt.

A Zufriedenheit mit den Informationen und Gesamtzufriedenheit

Excellencewert (Exc) = Anteil Befragte, welche mit dem entsprechenden Aspekt zufrieden oder sehr zufrieden sind, am Total aller gültigen Antworten

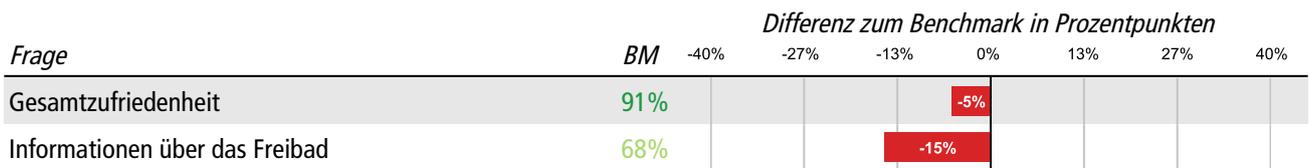


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf die Informationen, und die Gesamtzufriedenheit im bxä - Freibad Hasenbühl, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 327 Befragte

B Zufriedenheit mit den Informationen und Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Benchmark

Der Benchmark (BM) entspricht dem durchschnittlichen Excellencewert über alle Bäder



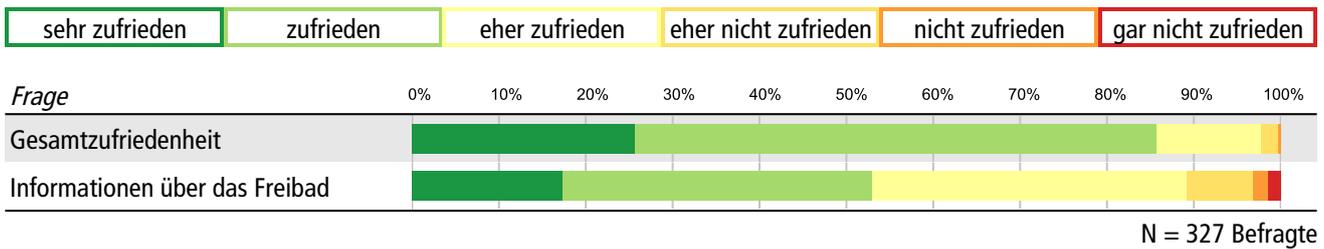
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im bxä - Freibad Hasenbühl signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 327 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Informationen und der Atmosphäre und Gesamtzufriedenheit

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben

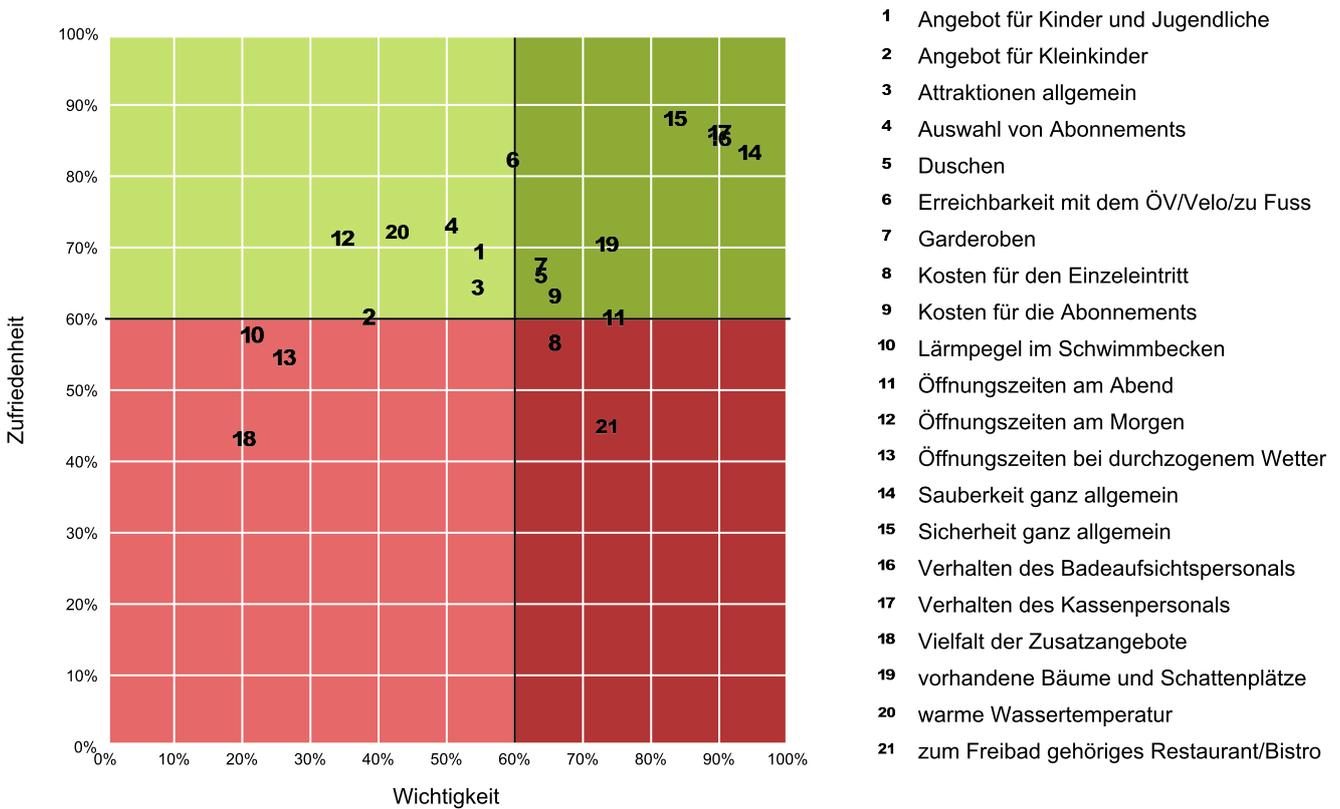
Zufriedenheit mit den Informationen und Gesamtzufriedenheit

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence	
			6	5	4	3	2	1	2017	
Gesamtzufriedenheit	323	5.1	26%	60%	12%	2%	0%	0%	86%	
Informationen über das Freibad	287	4.6	17%	36%	36%	8%	2%	1%	53%	

N = 327 Befragte

6 Portfoliografik

Zufriedenheit versus Wichtigkeit: In der Portfoliografik wird der Excellencewert für die Zufriedenheit mit einem bestimmten Aspekt gegen den Anteil der Befragten, die diesen Aspekt als wichtig oder sehr wichtig empfanden, aufgetragen. Die Grafik wurde in vier Areale unterteilt, womit die abgefragten Aspekte als Stärken, Schwächen, Gefahren oder Chancen interpretiert werden können. Im Hinblick auf Verbesserungen im Zentrum stehen die Aspekte im hell- und dunkelroten Bereich. Dabei kann über Grafik B des entsprechenden Themas zusätzlich geklärt werden, ob die Schwächen und Gefahren auch im Vergleich zum Benchmark unterdurchschnittlich beurteilt worden sind.

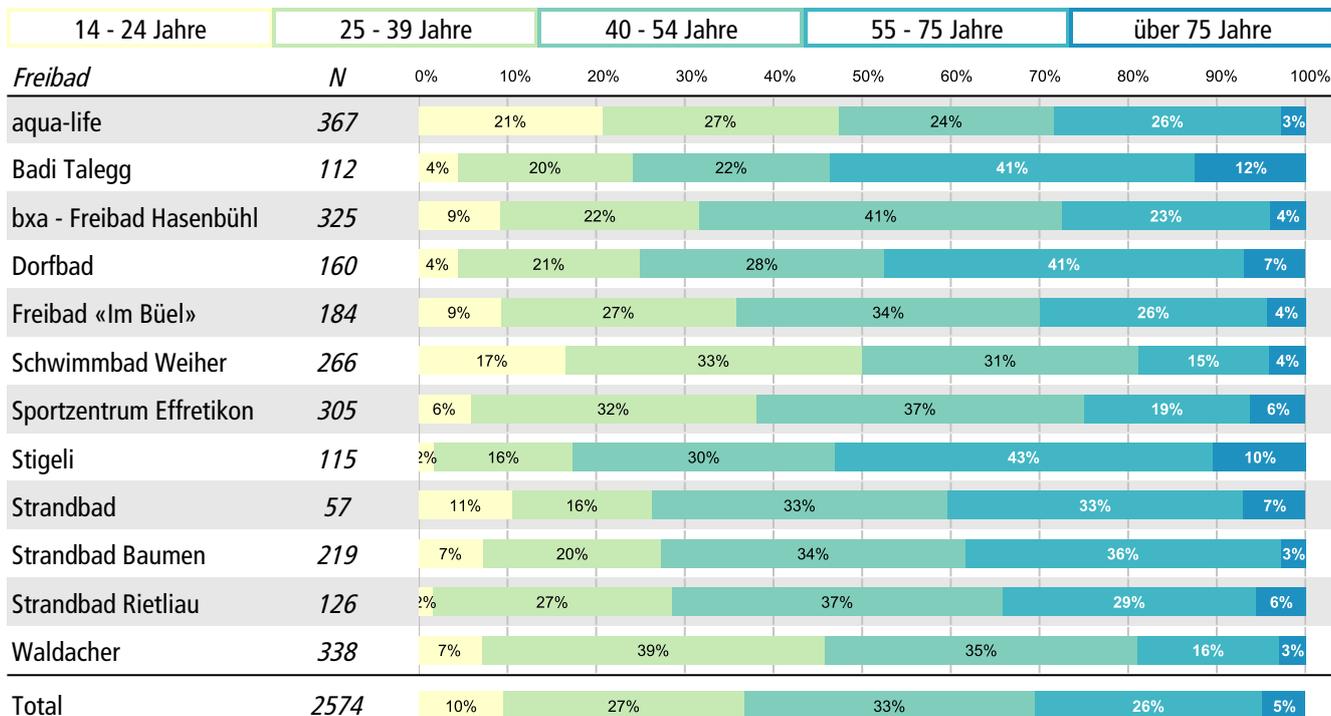


- hohe Zufriedenheit, aber weniger wichtig (Chancen)
- hohe Zufriedenheit und wichtig (Stärken)
- tiefe Zufriedenheit und weniger wichtig (Schwächen)
- tiefe Zufriedenheit, aber wichtig (Gefahr)

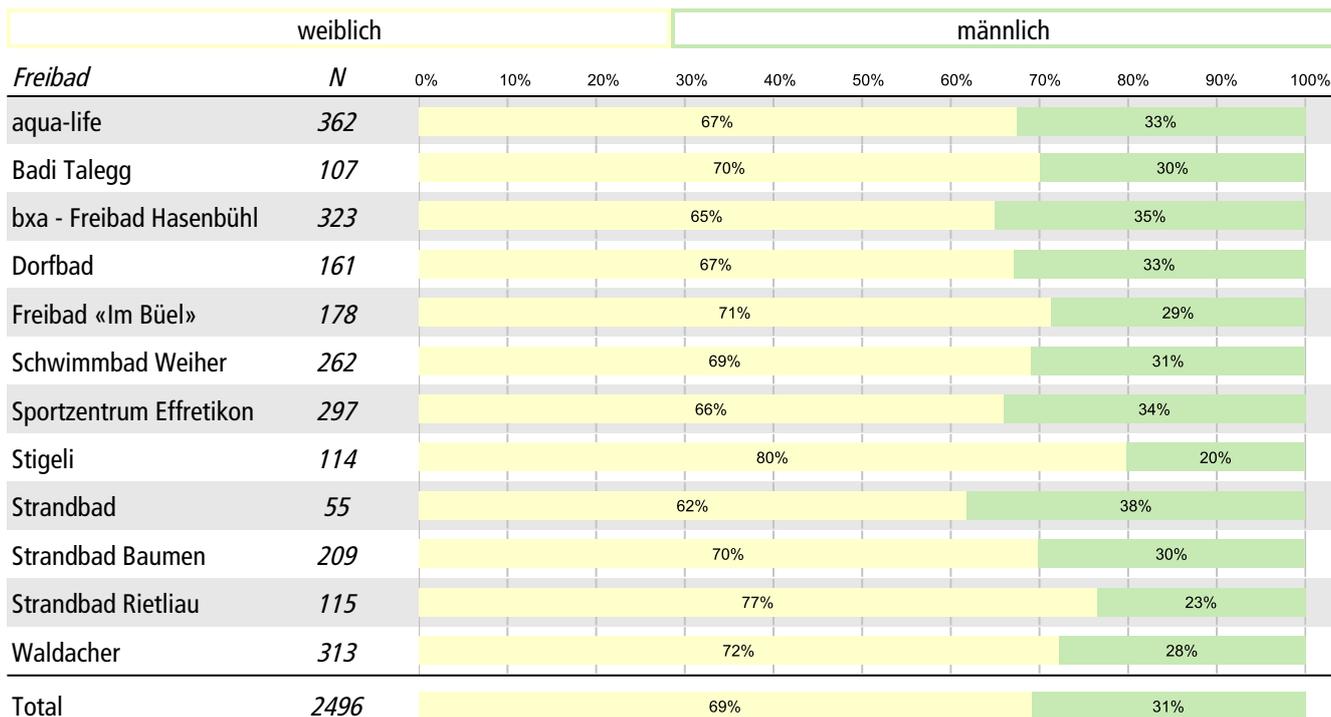
7 Statistische Angaben

Die abgefragten persönlichen Angaben der Badegäste erlauben einen Einblick in die Besucherstruktur des Freibades und in Kapitel 8 eine Aussage darüber, in welcher Art die verschiedenen Personengruppen das Freibad nutzen («Nutzergruppen»).

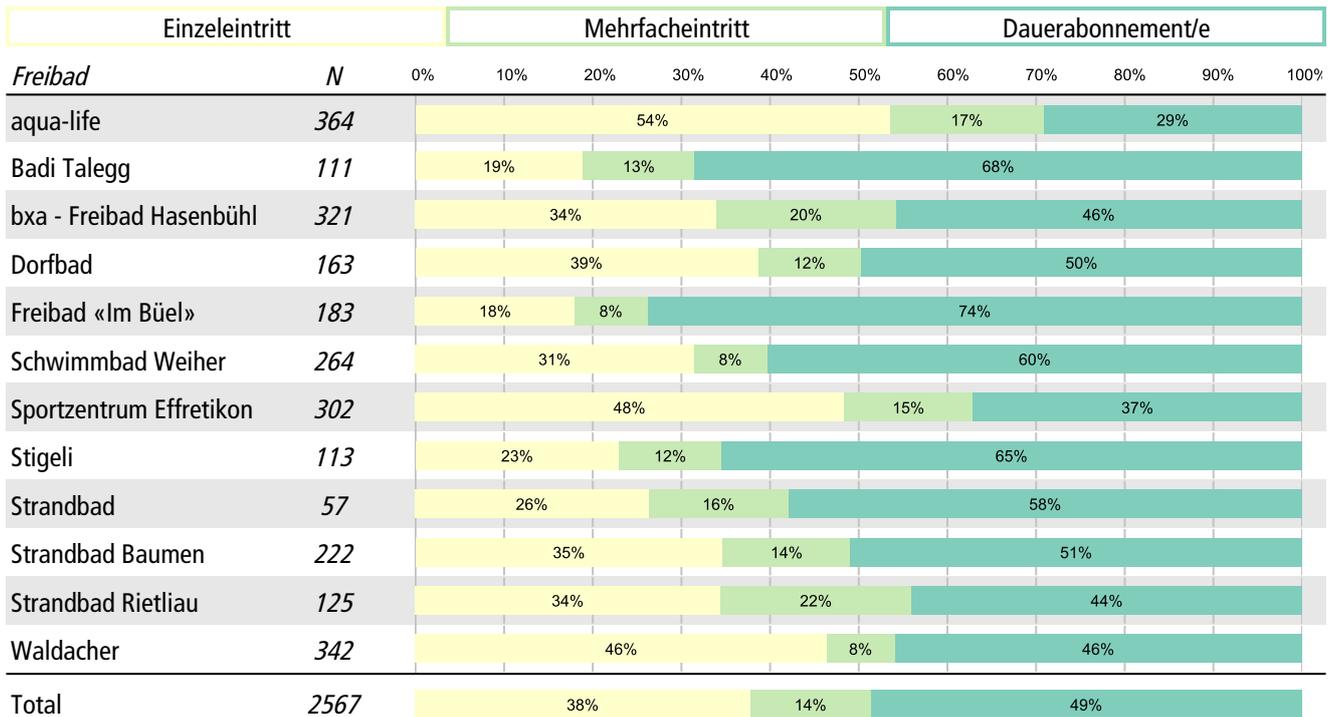
7.1 Alter



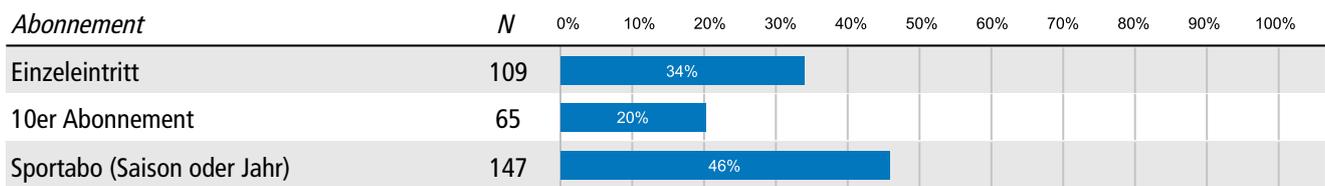
7.2 Geschlecht



7.3 Eintrittsbillett Welches Abo resp. Eintrittsbillett benutzen Sie in der Regel für den Besuch der Badeanlage?

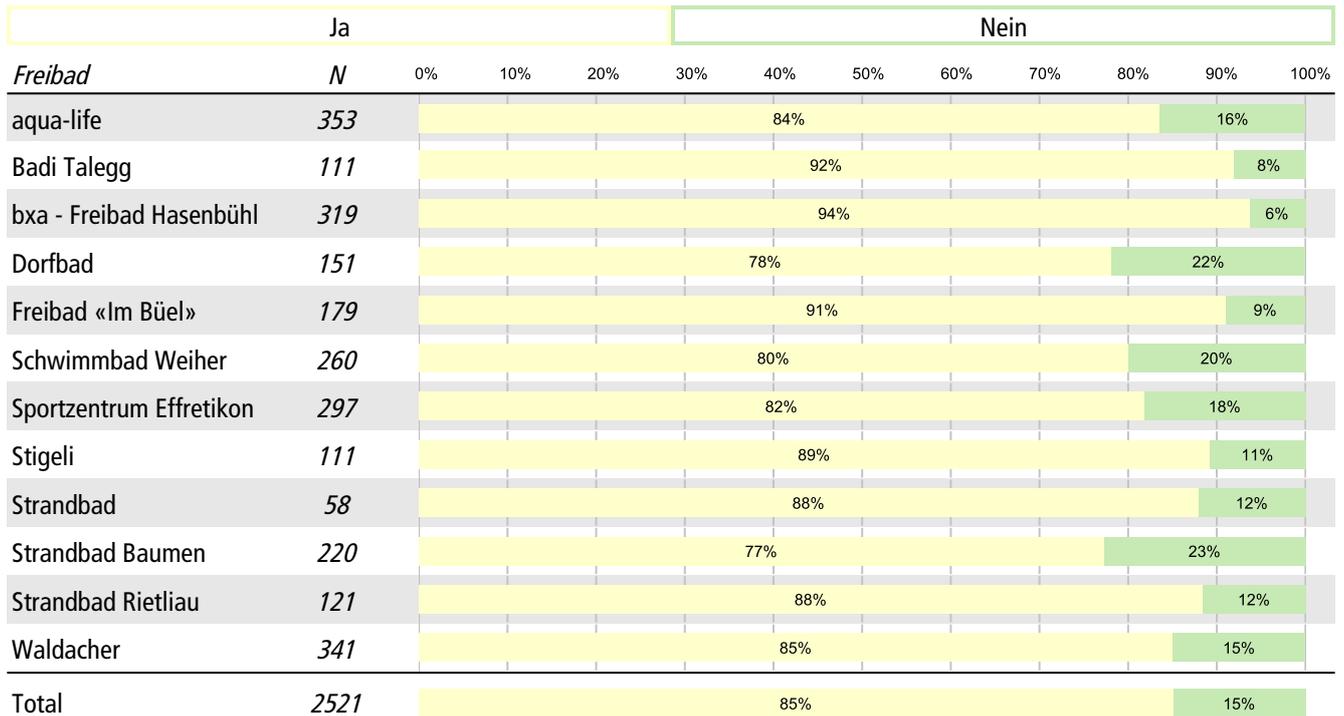


Ihre Abonnemente im Detail



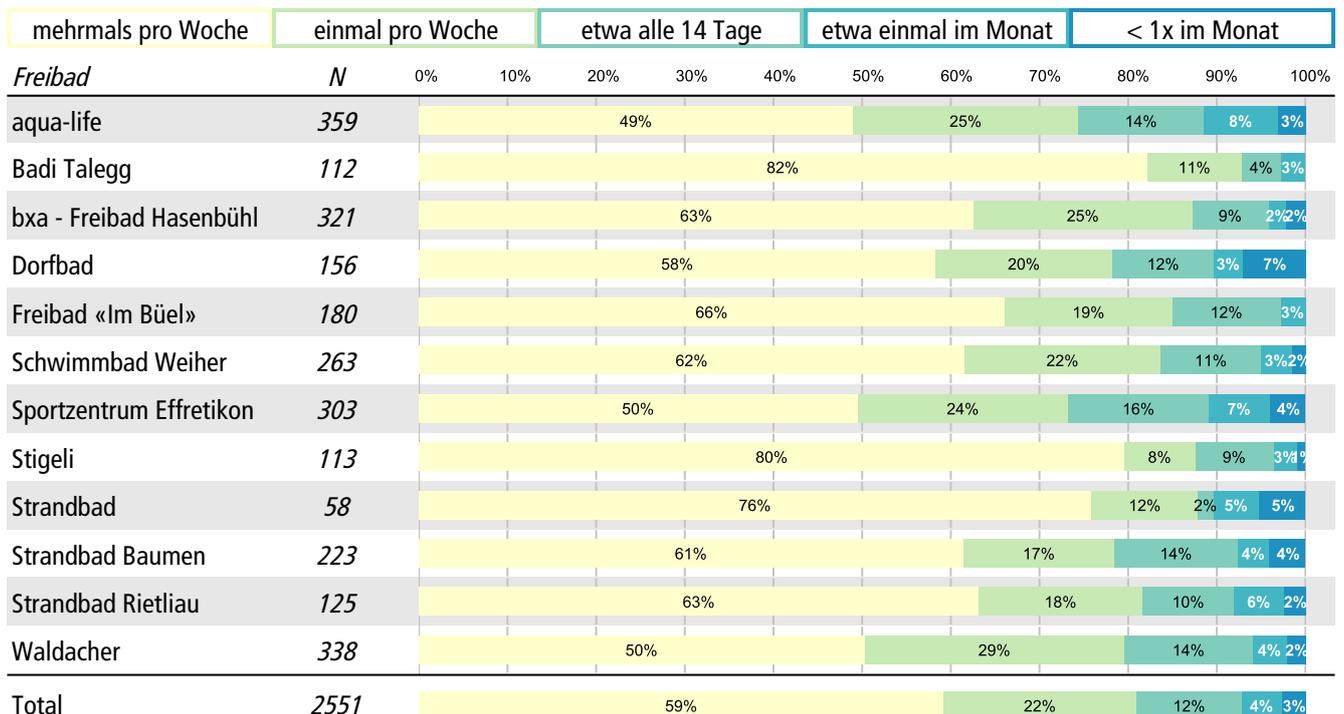
7.4 Standardbad

Ist das Freibad, in welchem Sie jetzt sind, das Freibad, in welches Sie normalerweise hingehen (ohne Berücksichtigung allfälliger Hallenbadbesuche)?

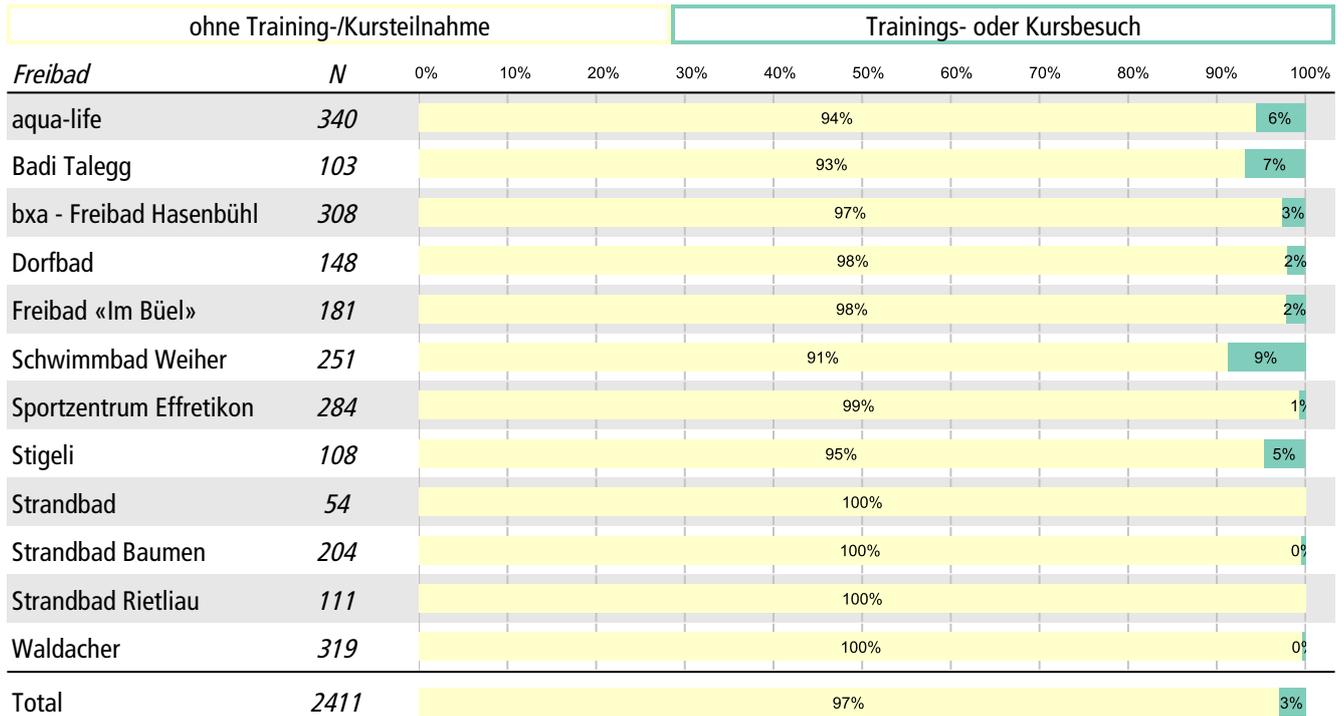


7.5 Besuchshäufigkeit

Wie häufig besuchen Sie im Sommer ein Freibad?



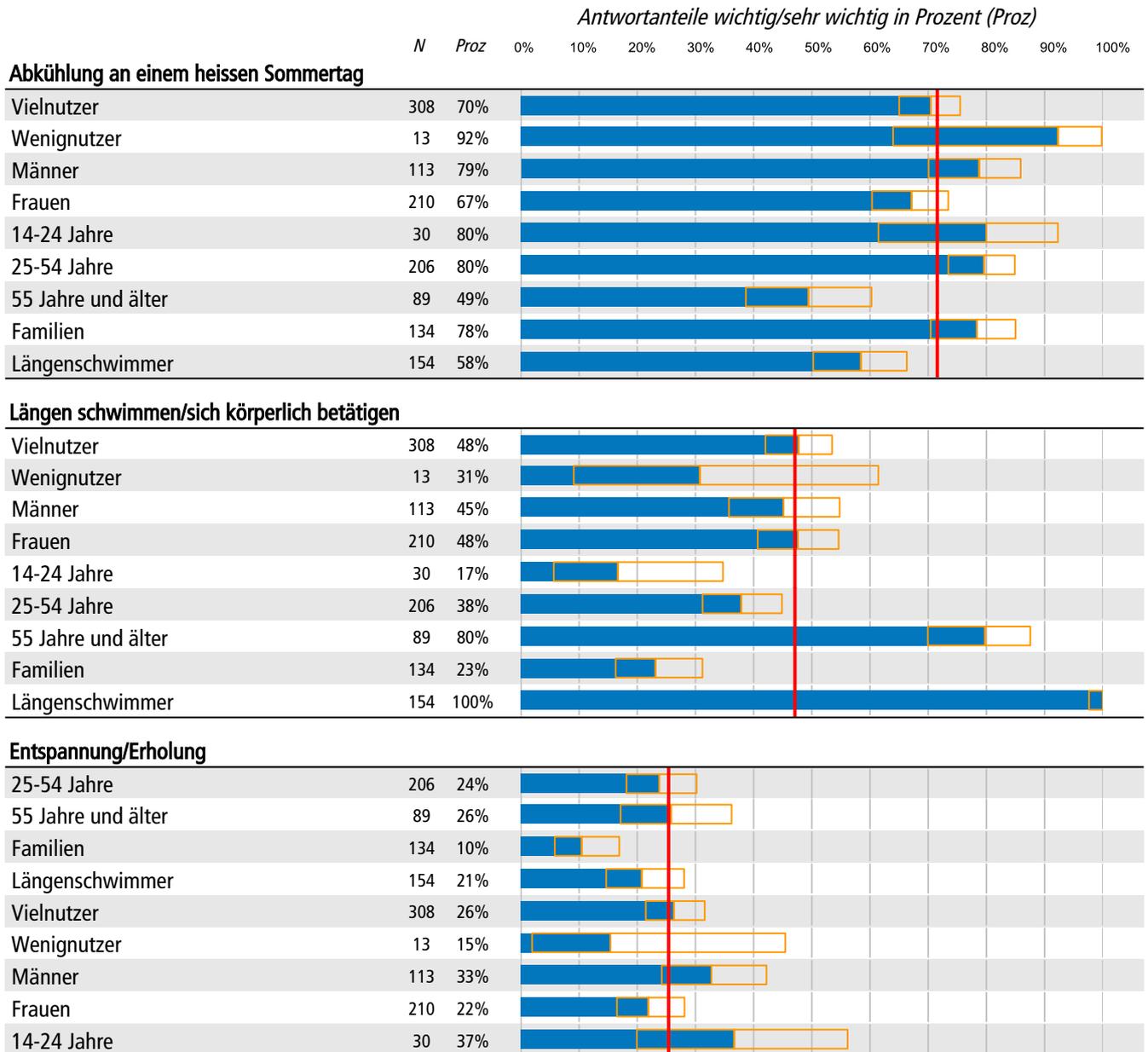
7.6 Training Besuchen Sie das Freibad heute...?



8 Nutzergruppen

Für ausgewählte Fragestellungen wurden die relevanten Antwortgruppen separat ausgewertet und einander gegenübergestellt. Vielnutzer besuchen mindestens alle 14 Tage ein Freibad, gegenüber Wenignutzern, welche weniger als alle 14 Tage ein Freibad besuchen. Die rote Linie bezeichnet den Durchschnitt des betrachteten Aspekts über alle Freibäder.

Gründe für den Besuch eines Freibads

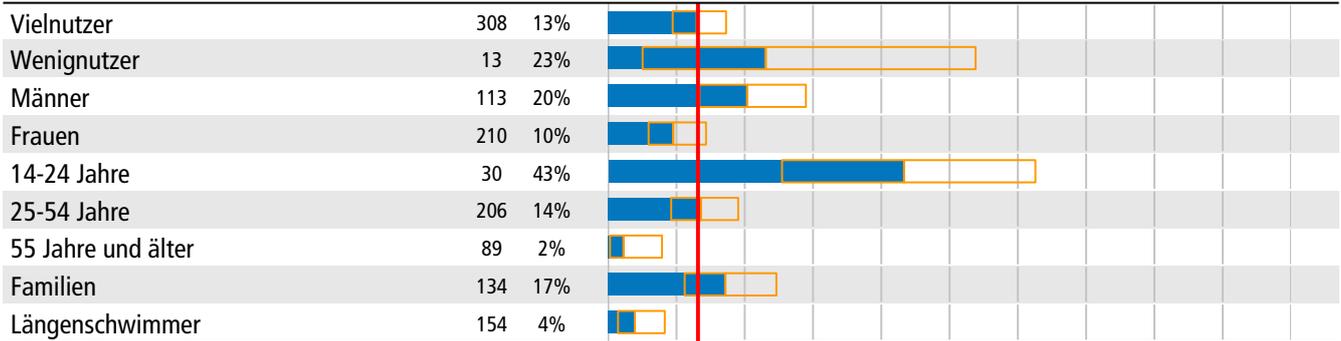


Gründe für den Besuch eines Freibads

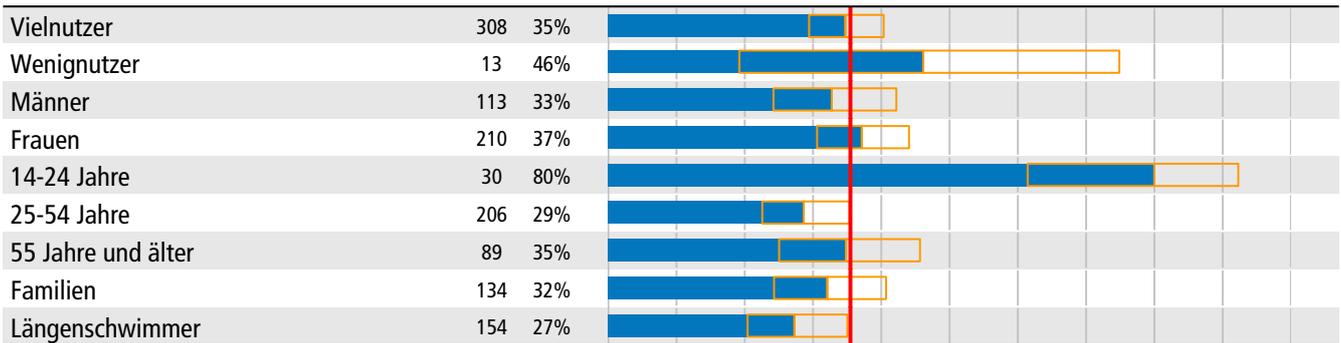
Antwortanteile wichtig/sehr wichtig in Prozent (Proz)

N Proz 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

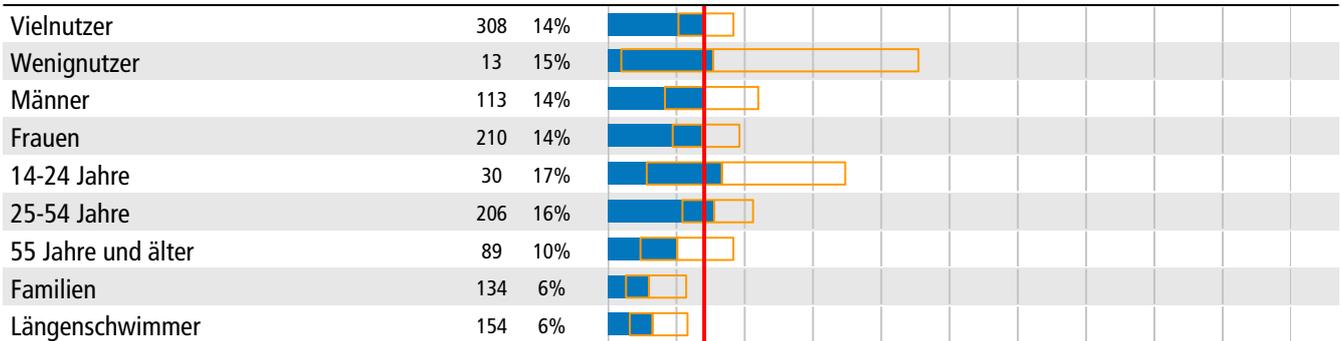
Action und Spass haben



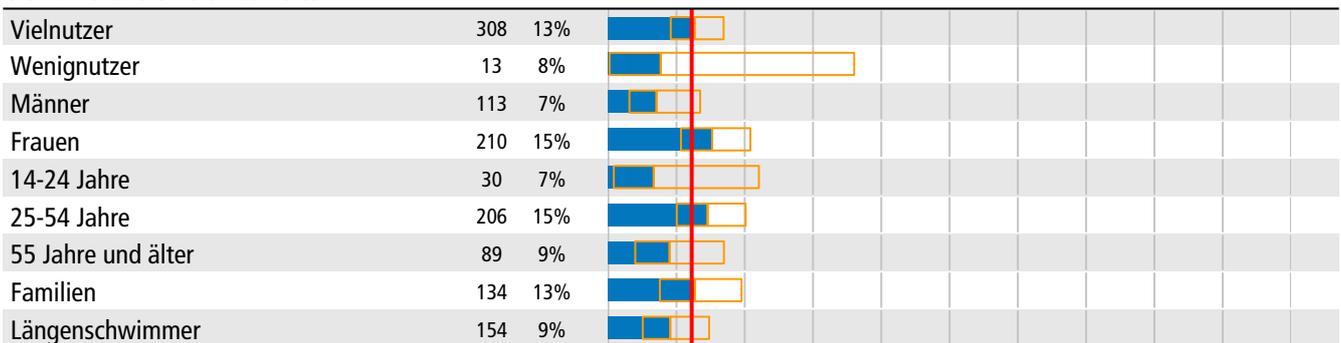
Freunde/Bekannte treffen



sonnenbaden



sich im Grünen/Freien aufhalten

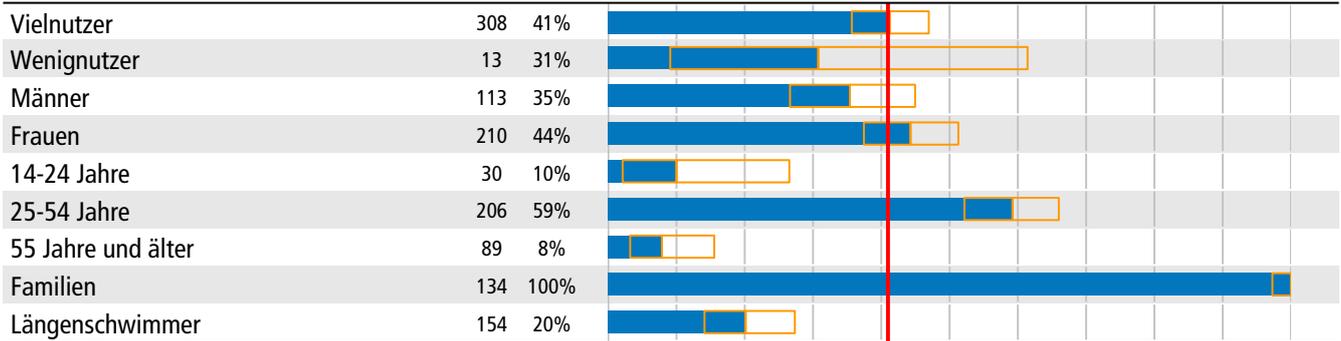


Gründe für den Besuch eines Freibads

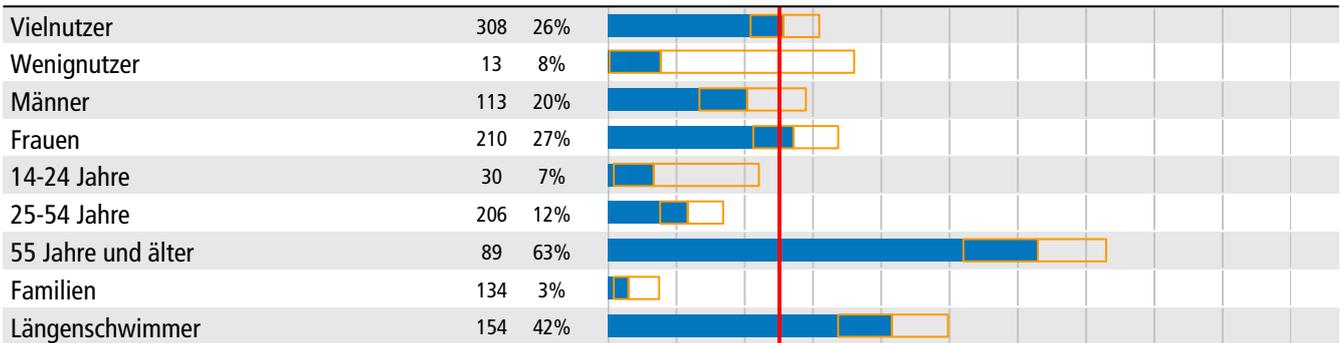
Antwortanteile wichtig/sehr wichtig in Prozent (Proz)

N Proz 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

mit der Familie baden gehen



etwas für die Gesundheit tun

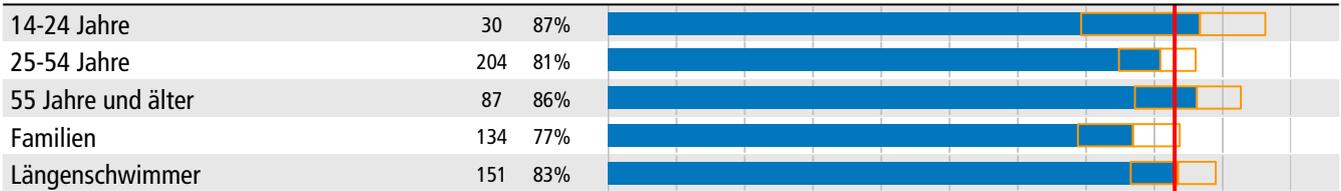


Sicherheitsempfinden

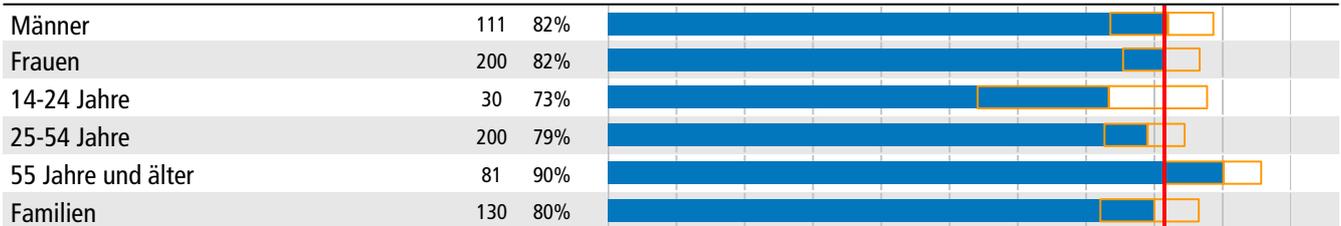
Antwortanteile sicher/sehr sicher in Prozent (Proz)

N Proz 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

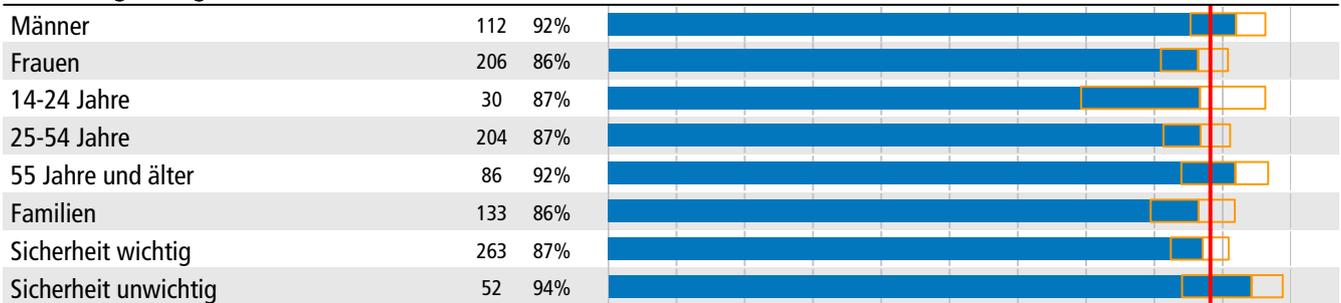
im Wasser, beim Baden oder Schwimmen (Aufsicht, Sicherheitsleinen etc.)



in der Garderobe und in den Duschen



Sicherheit ganz allgemein

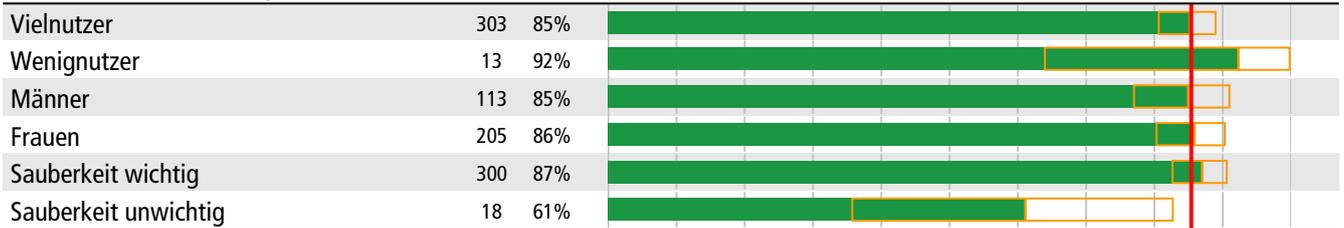


Zufriedenheit mit der Sauberkeit

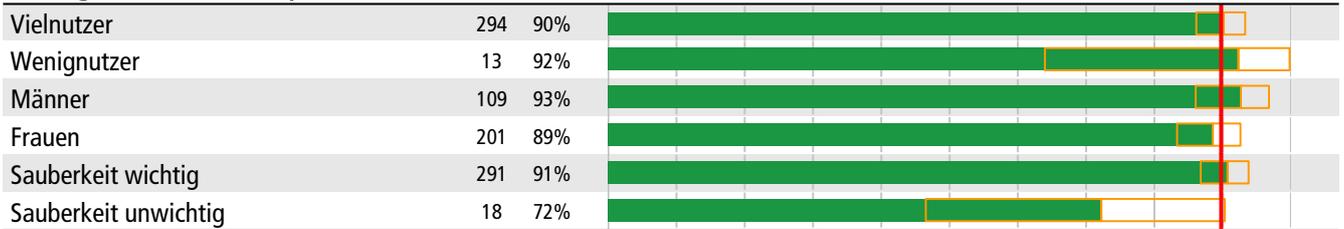
Excellencewert in Prozent

N Exc 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

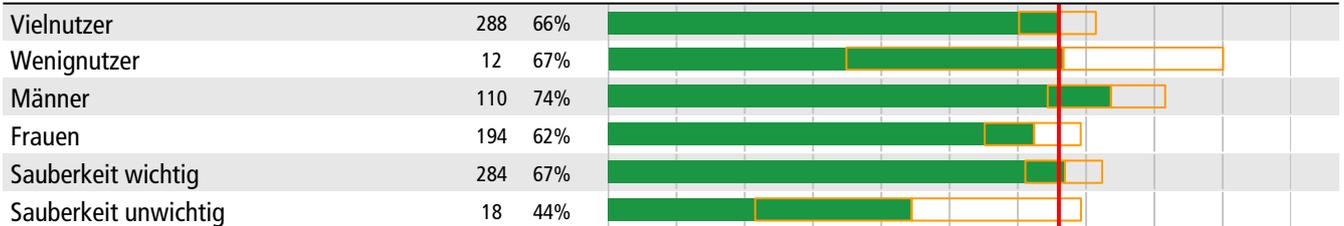
des Schwimmbeckens resp. des Wassers



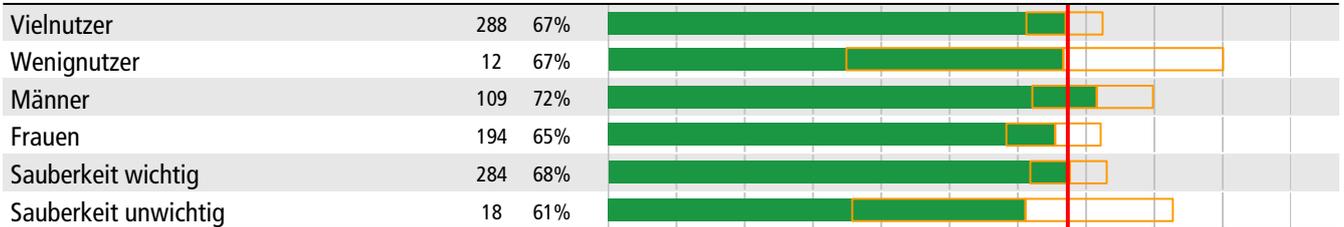
des Liegebereichs und der Spielwiesen



der Duschen



der Garderoben



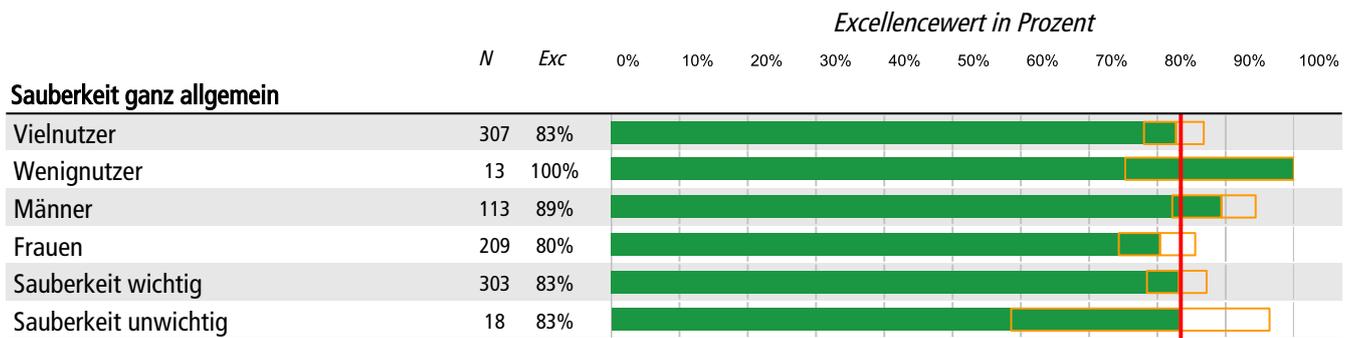
der WCs



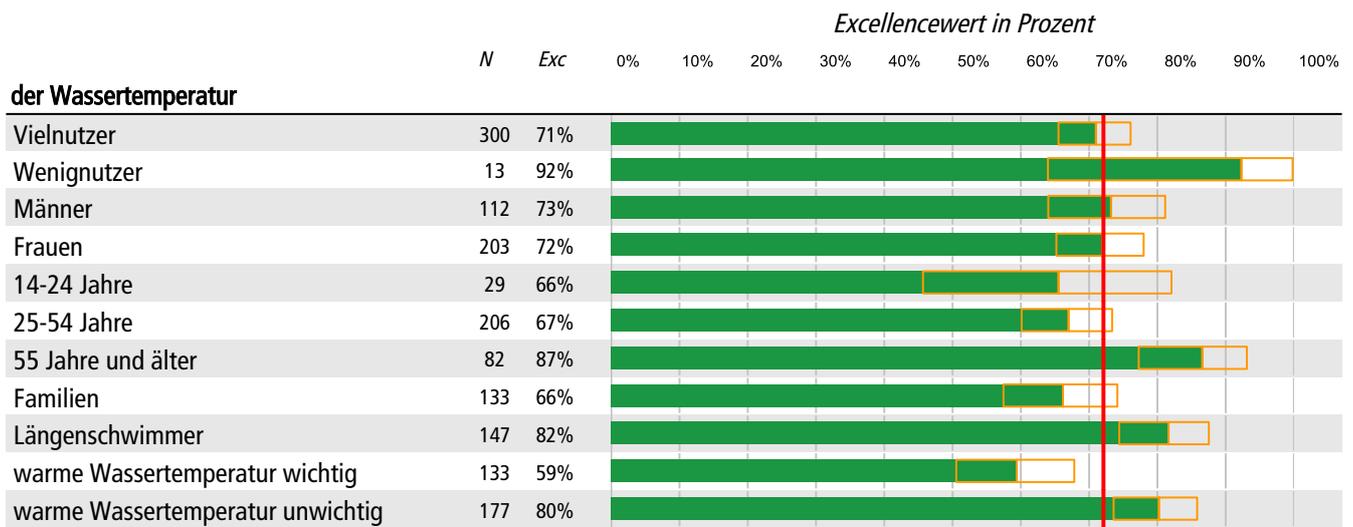
des Freibadkiosks



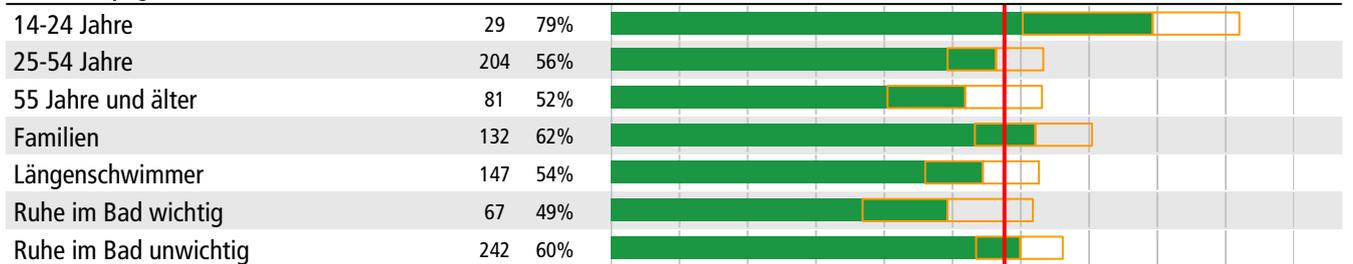
Zufriedenheit mit der Sauberkeit



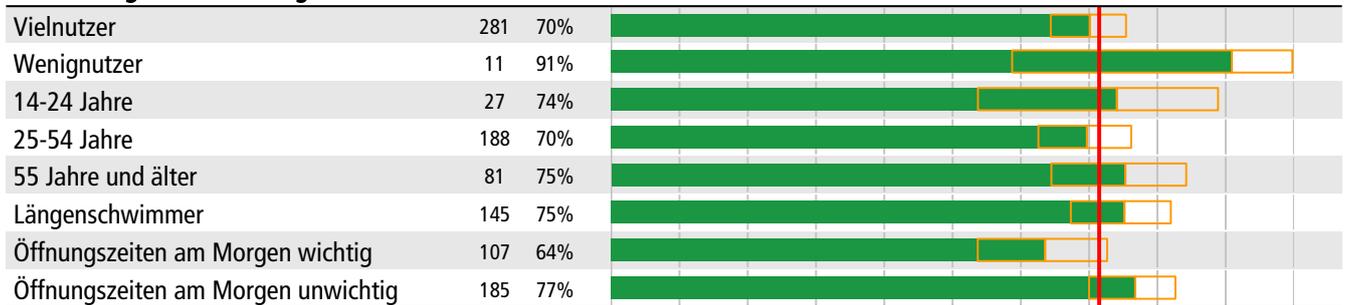
Zufriedenheit mit dem Betrieb



dem Lärmpegel im Schwimmbecken

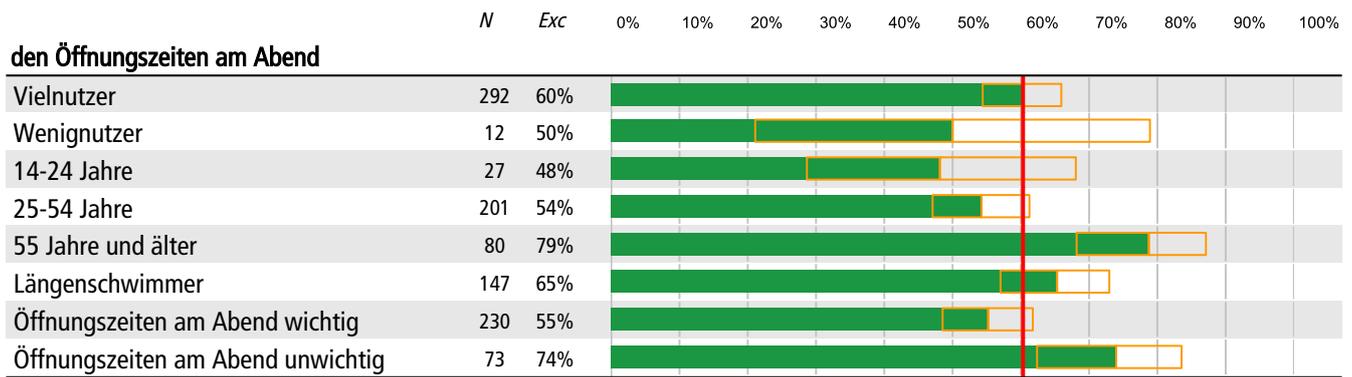


den Öffnungszeiten am Morgen

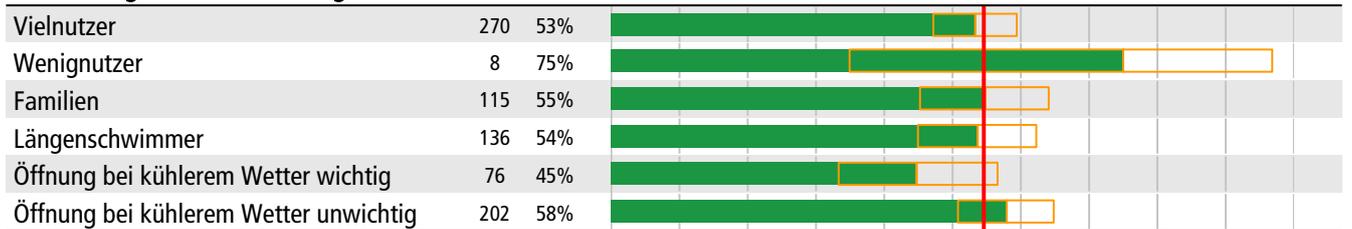


Zufriedenheit mit dem Betrieb

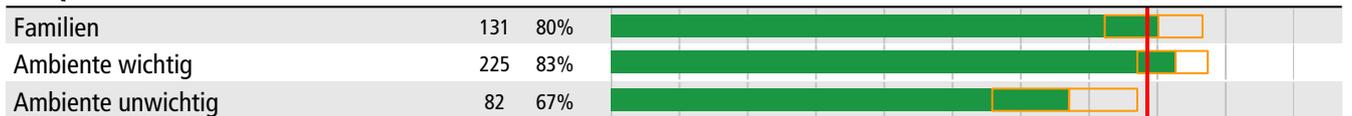
Excellencewert in Prozent



den Öffnungszeiten bei durchgezogenem/kühlerem Wetter

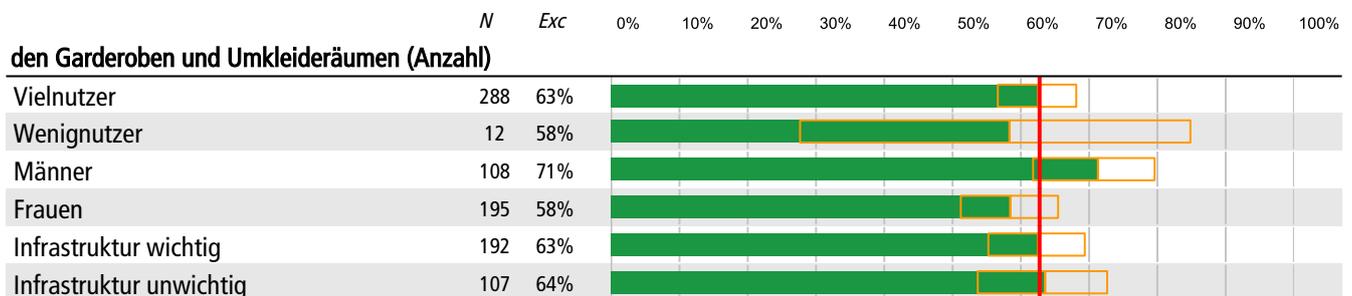


der Qualität der Rasenfläche



Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

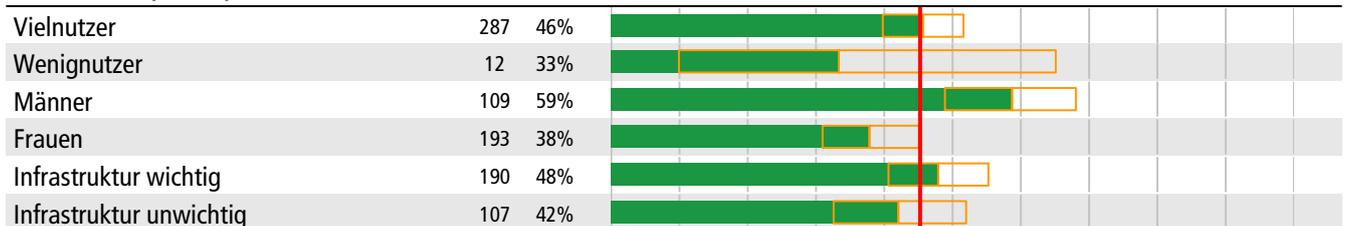
Excellencewert in Prozent



den Garderoben und Umkleieräumen (Qualität)

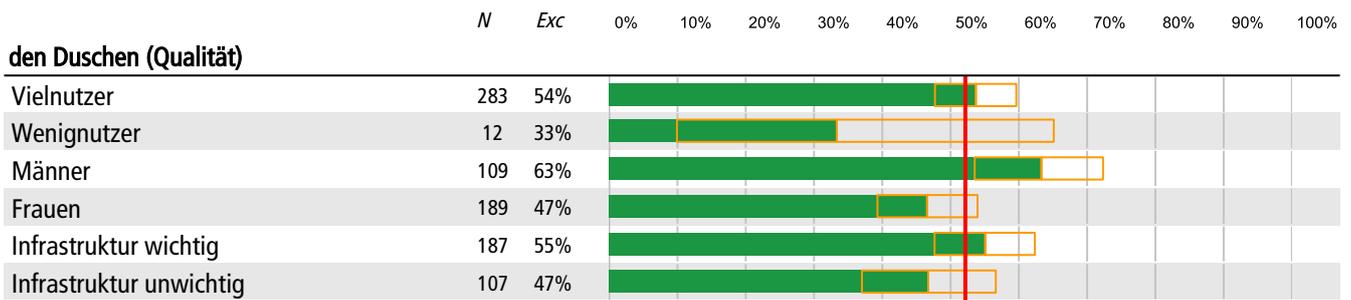
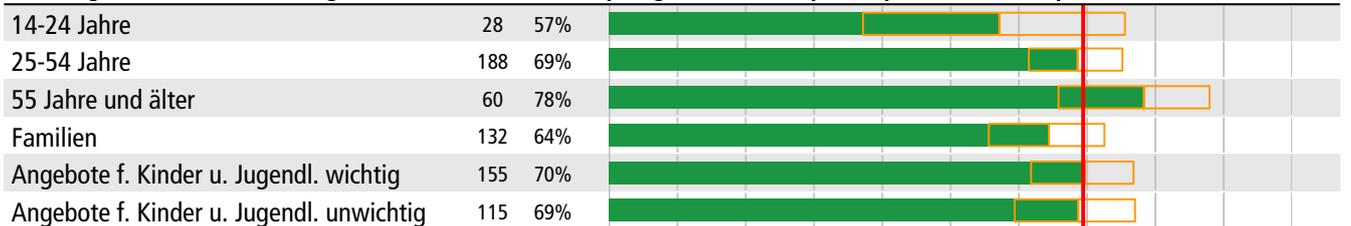
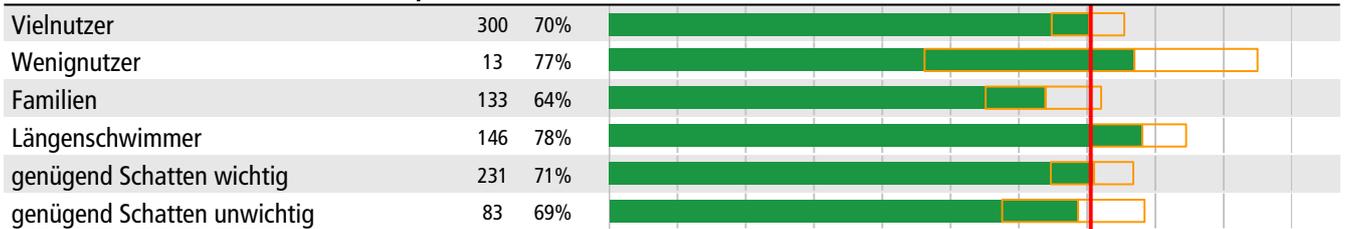
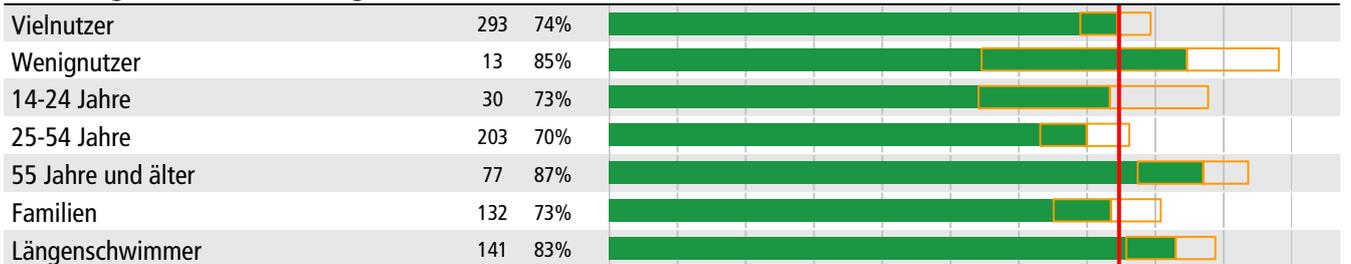
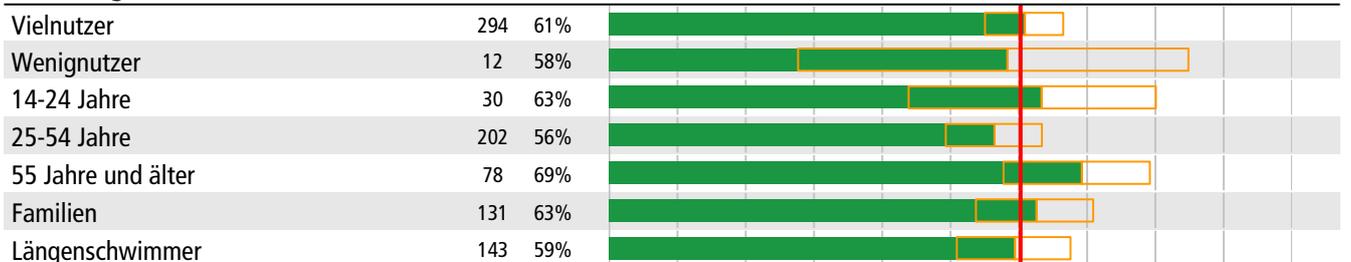


den Duschen (Anzahl)

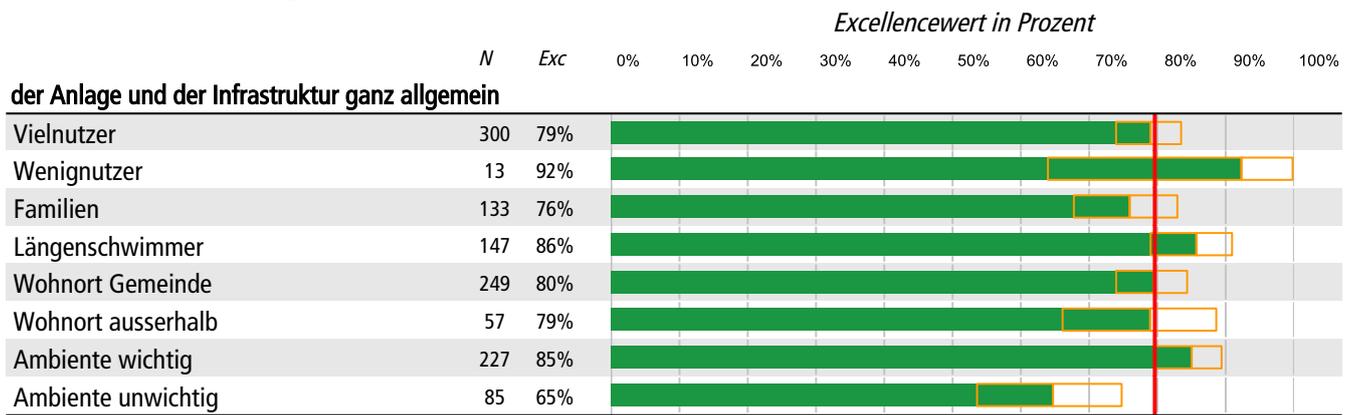


Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

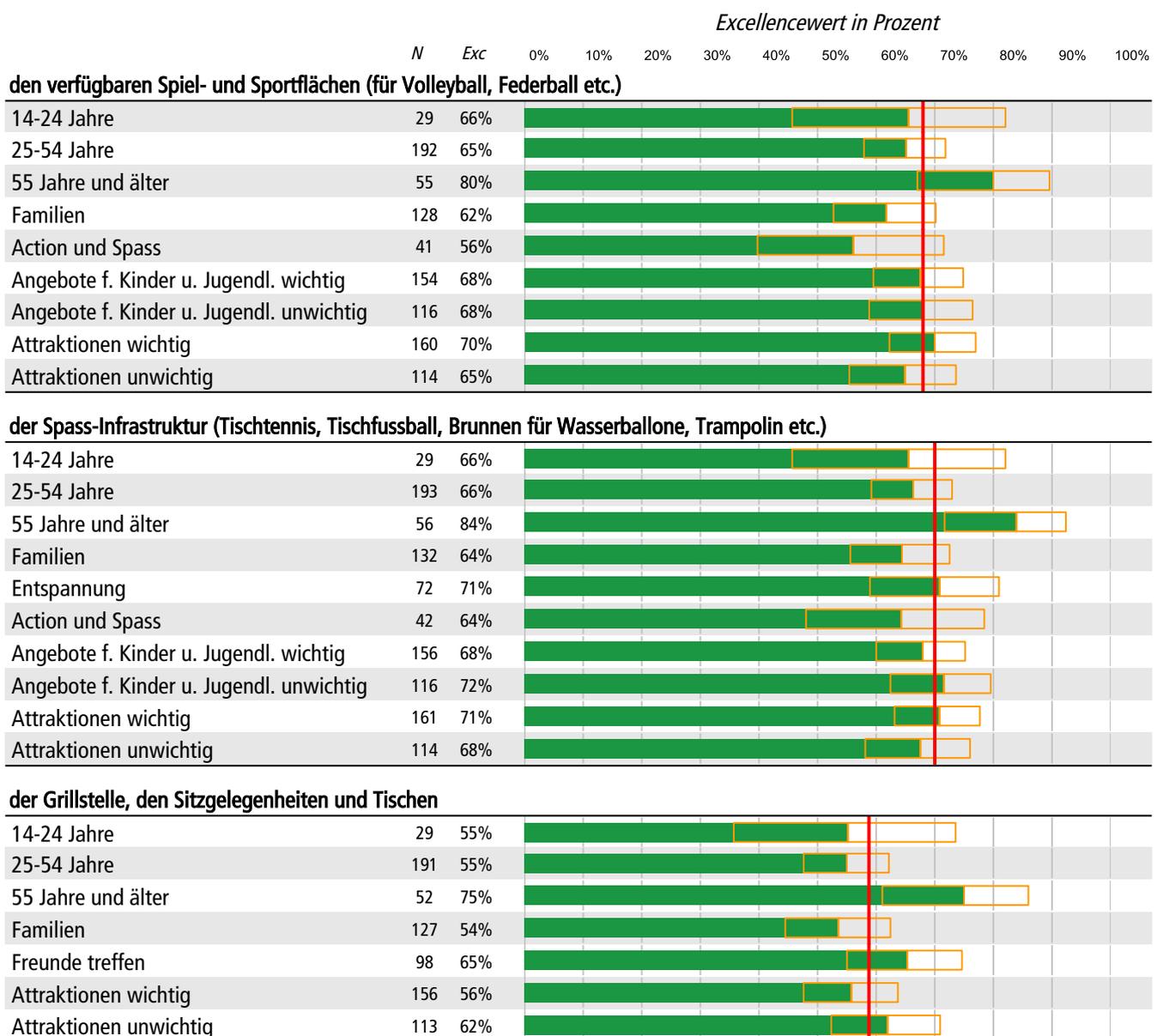
Excellencewert in Prozent

**dem Angebot für Kleinkinder (Planschbecken, Schattensegel, Wasserspiele, Spielsachen, Spielplatz)****dem Angebot für Kinder und Jugendliche (Rutschbahnen, Sprungbrett, Wasserspiele, Spielsachen, Trampolin)****den vorhandenen Bäumen und Schattenplätzen****dem verfügbaren Platz auf der Liegewiese****dem verfügbaren Platz beim Schwimmen**

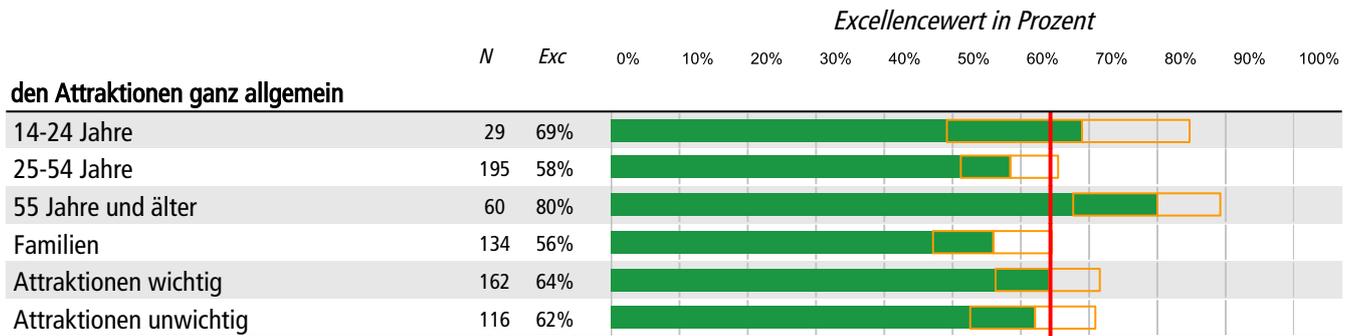
Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur



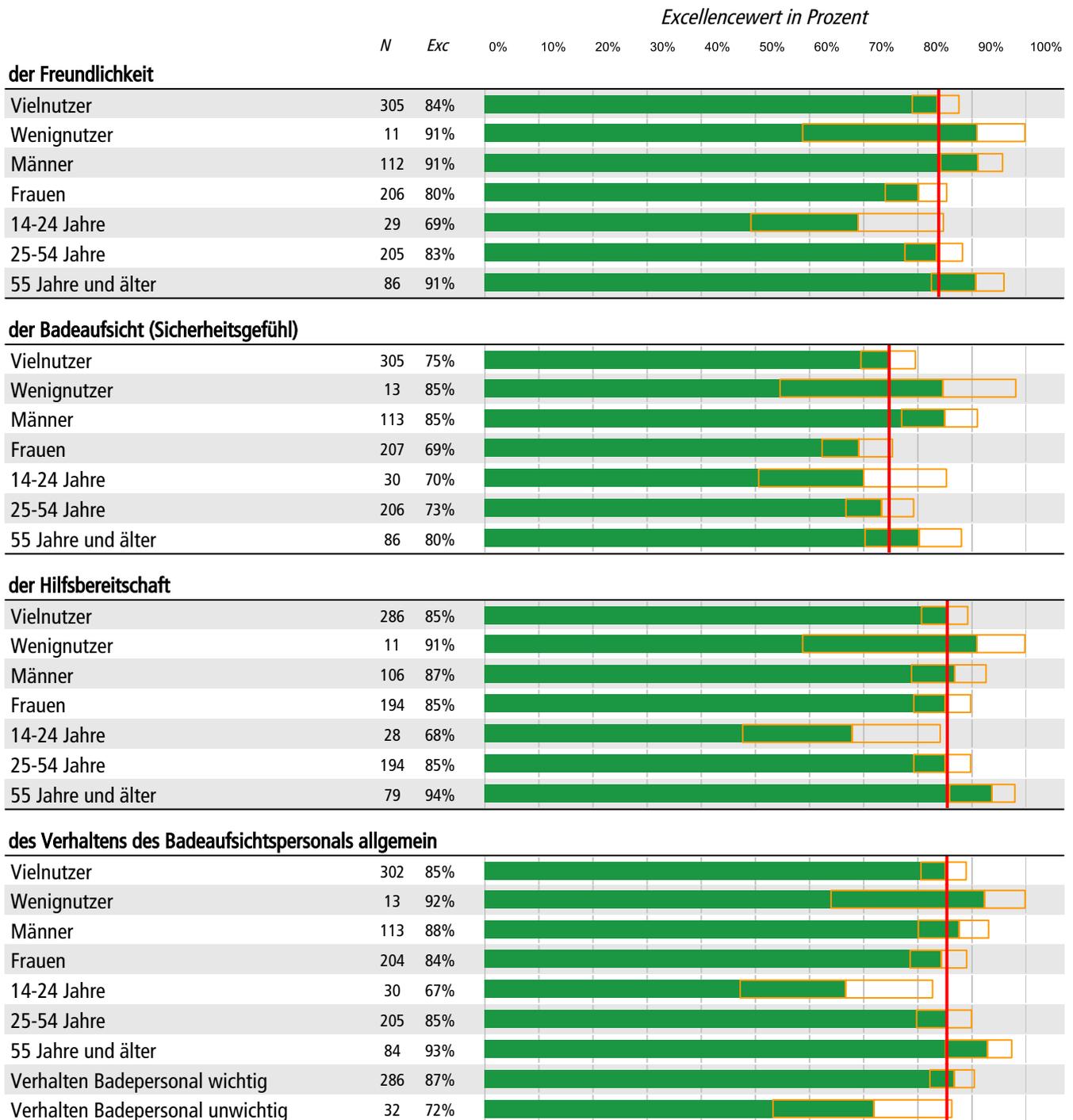
Zufriedenheit mit den Attraktionen



Zufriedenheit mit den Attraktionen



Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

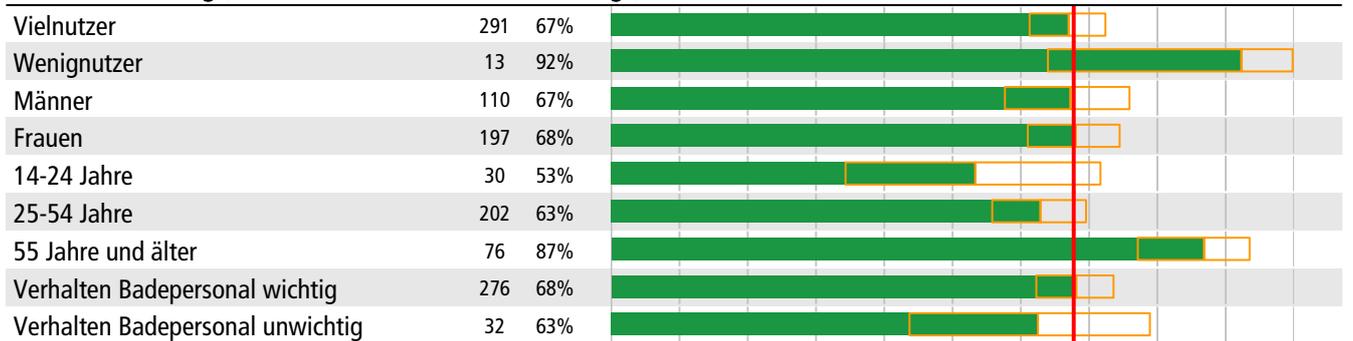


Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Excellencewert in Prozent



schneller Bedienung (kurze Wartezeiten in der Warteschlange)

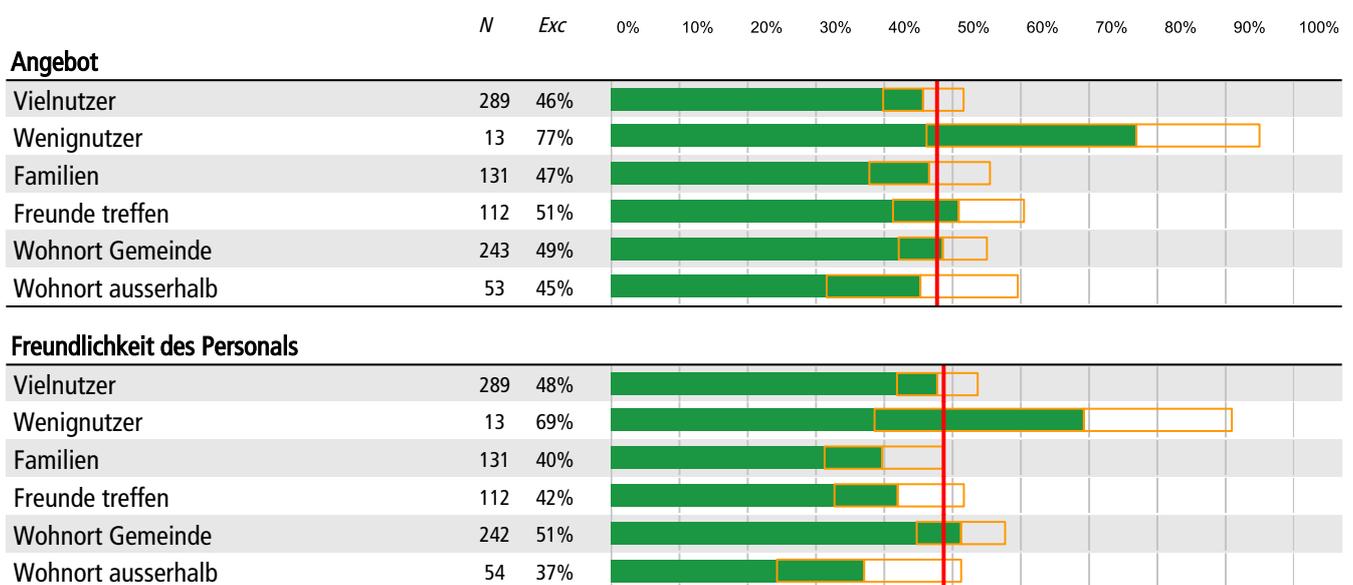


des Verhaltens des Kassenpersonals allgemein

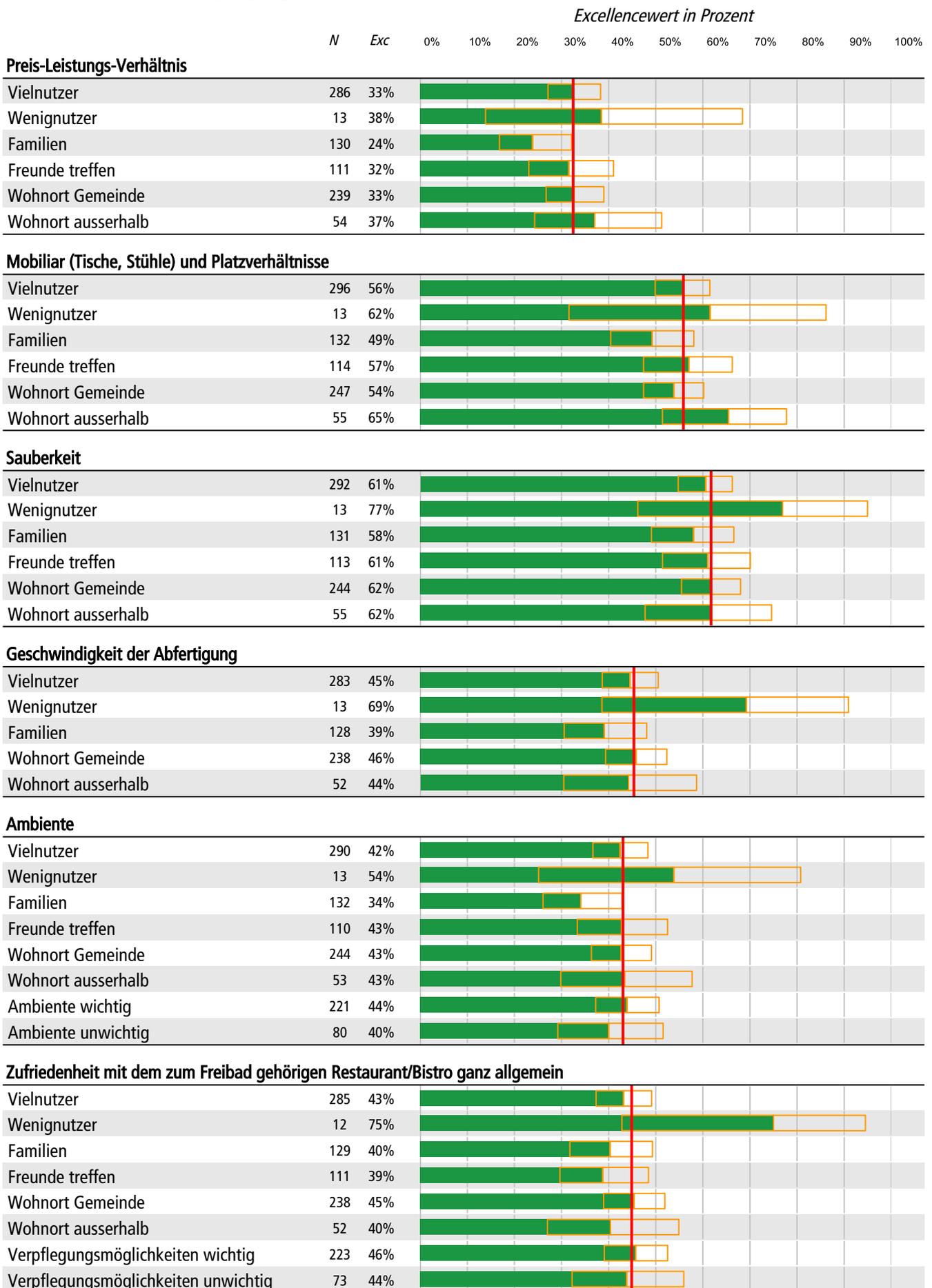


Zufriedenheit mit der Verpflegung

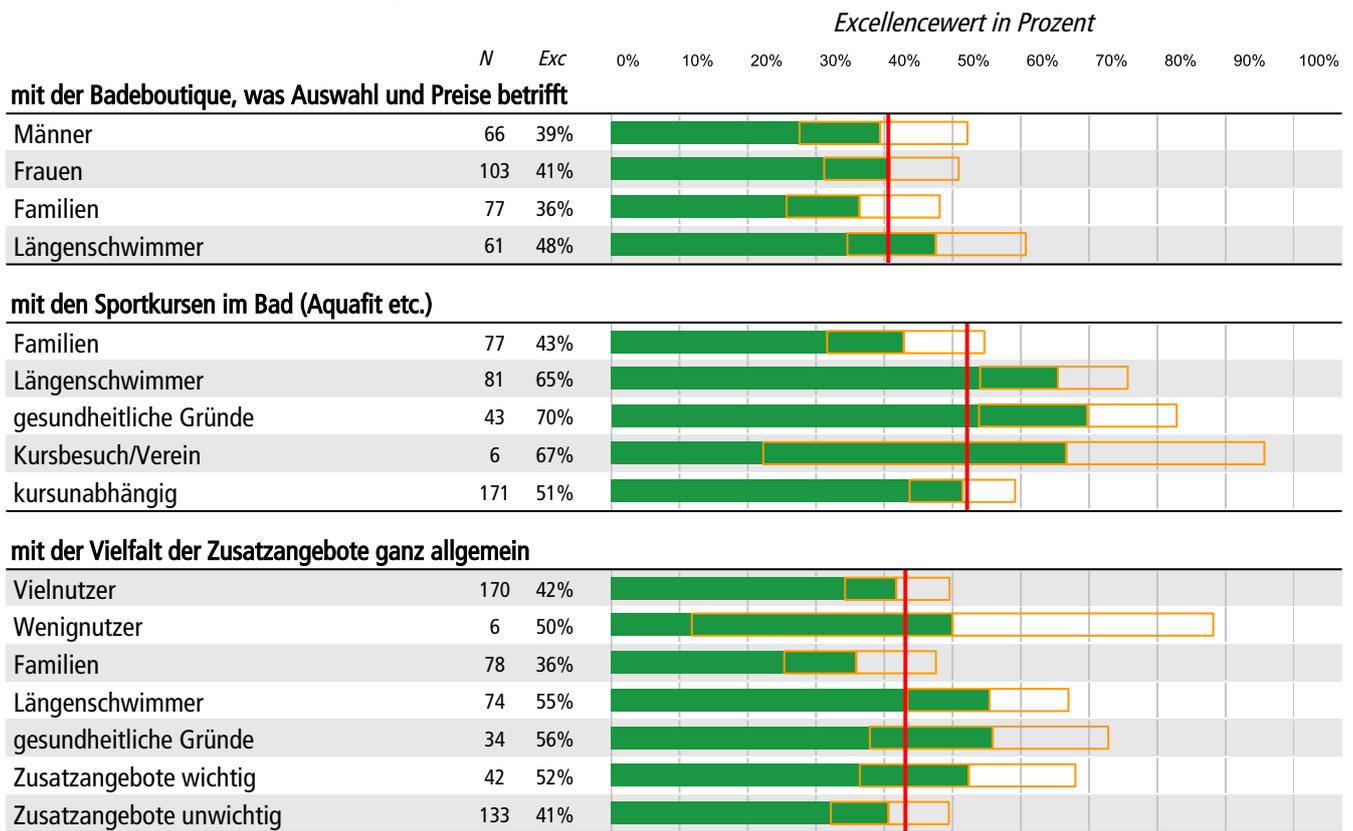
Excellencewert in Prozent



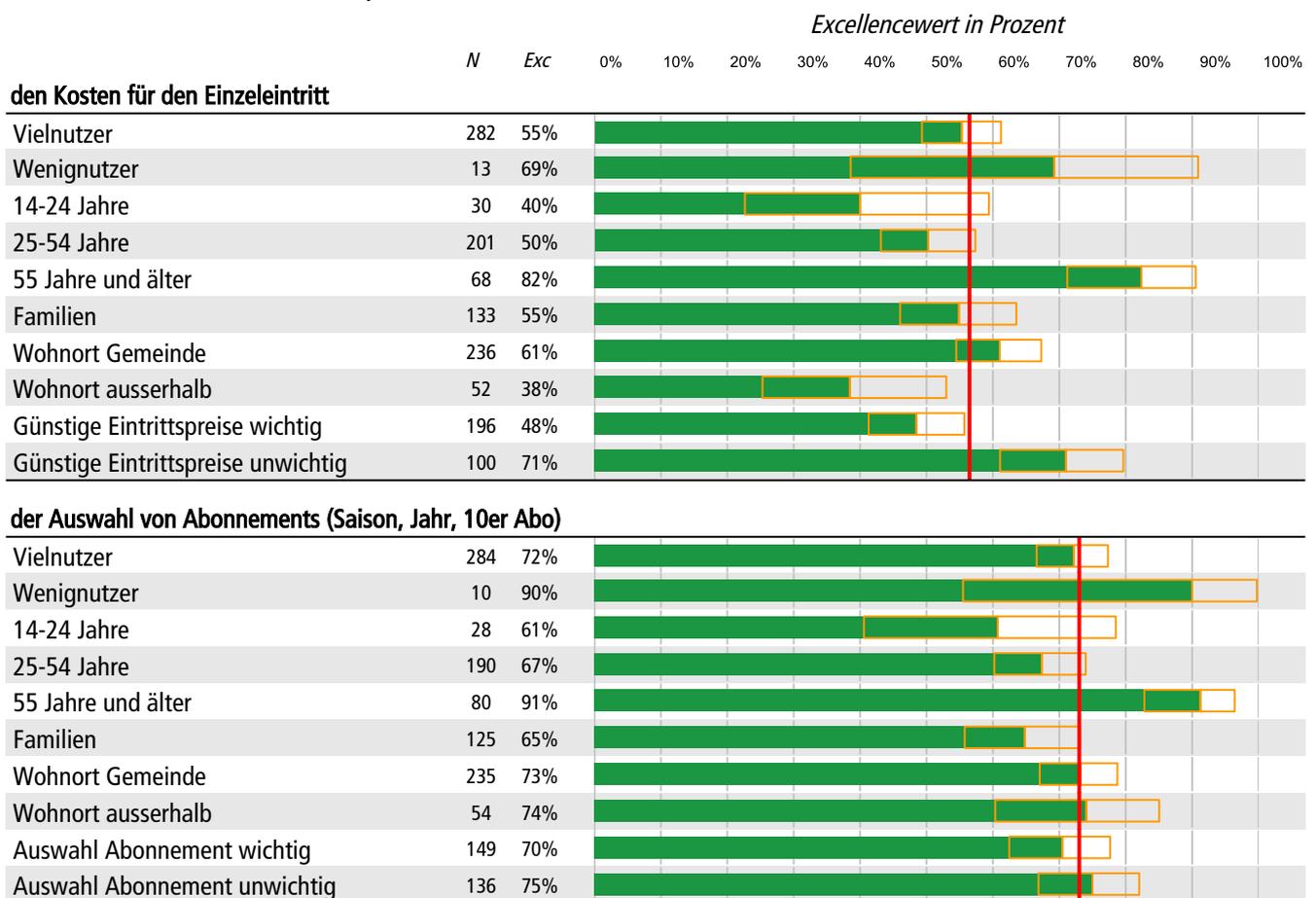
Zufriedenheit mit der Verpflegung



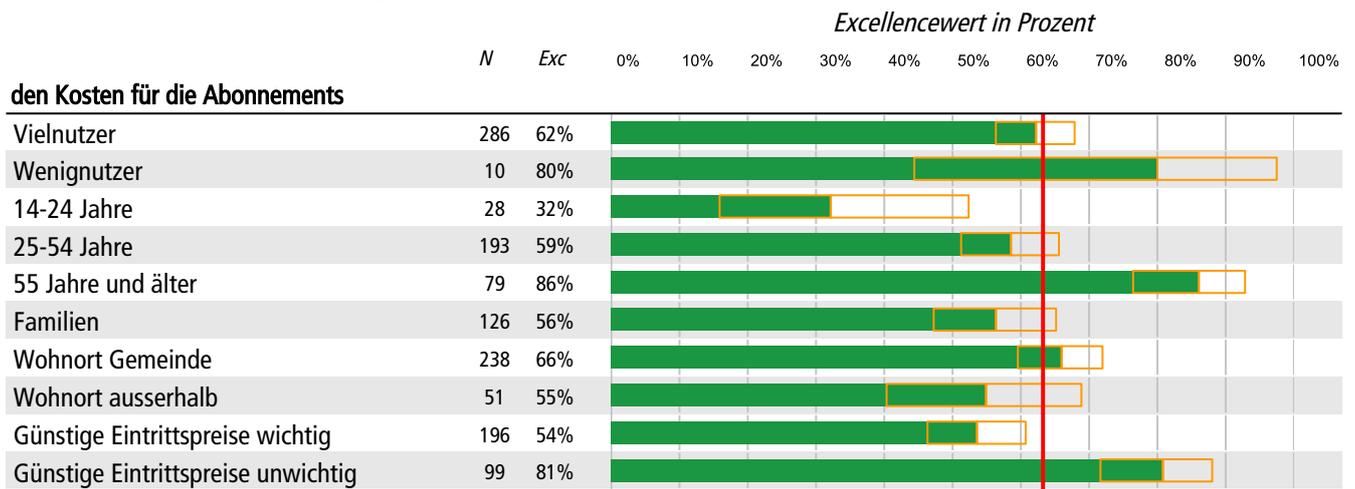
Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten



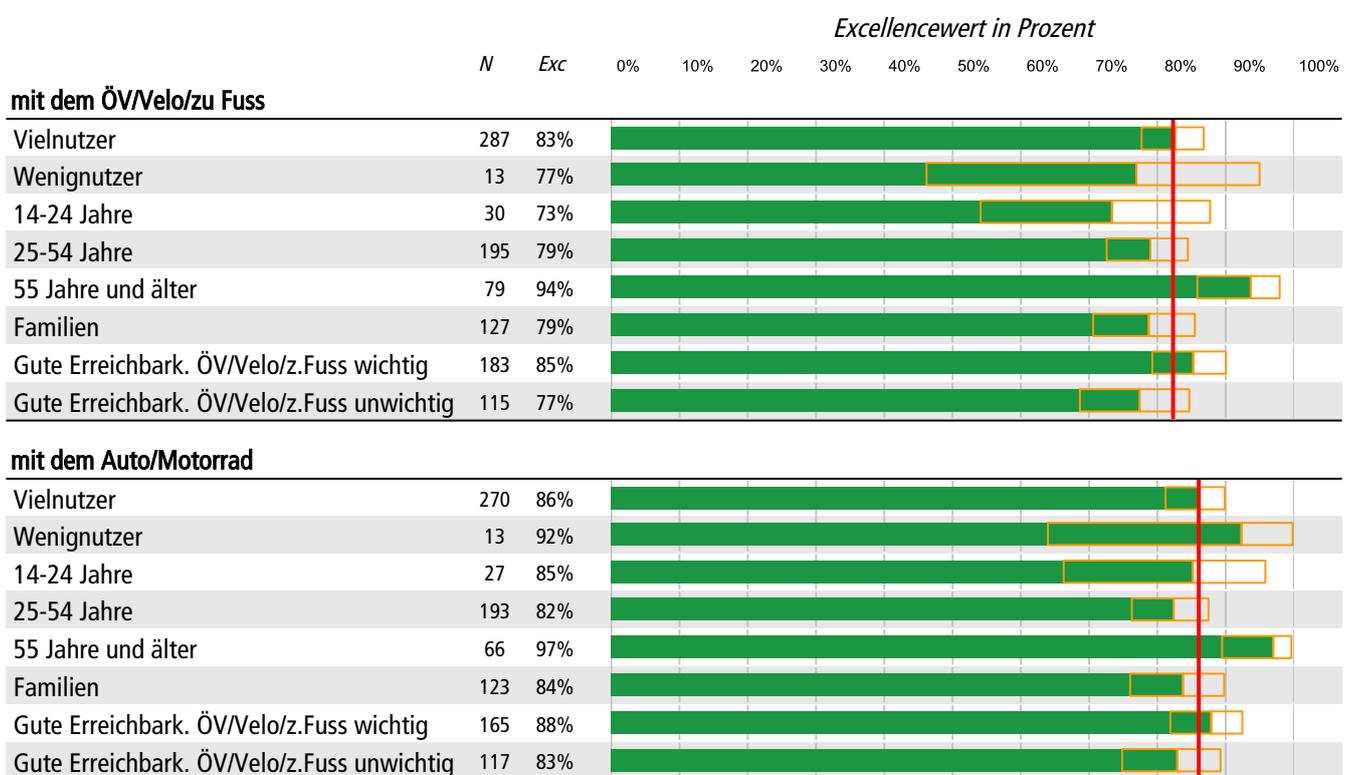
Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen



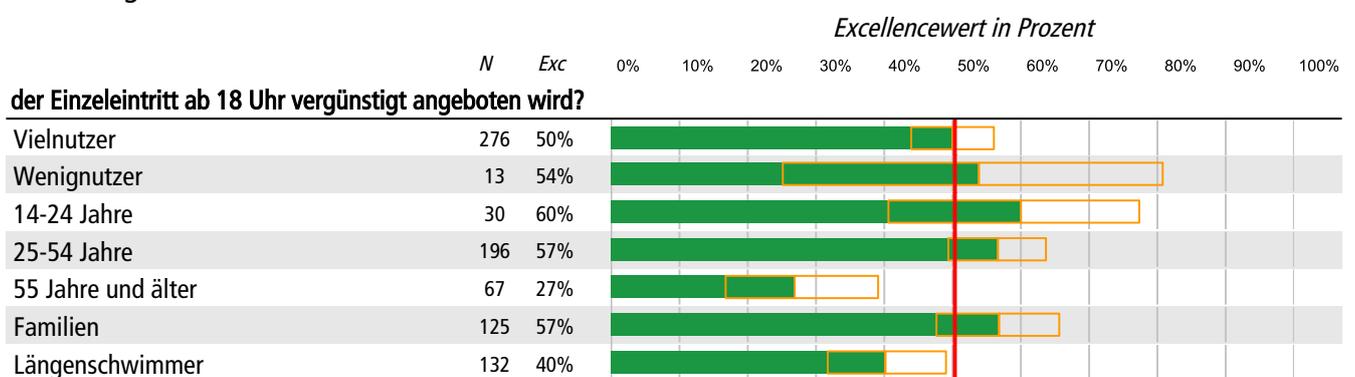
Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen



Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades



Zusatzfrage

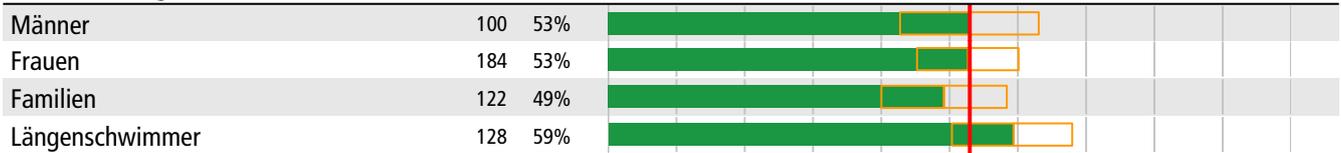


Informationen und Zufriedenheit allgemein

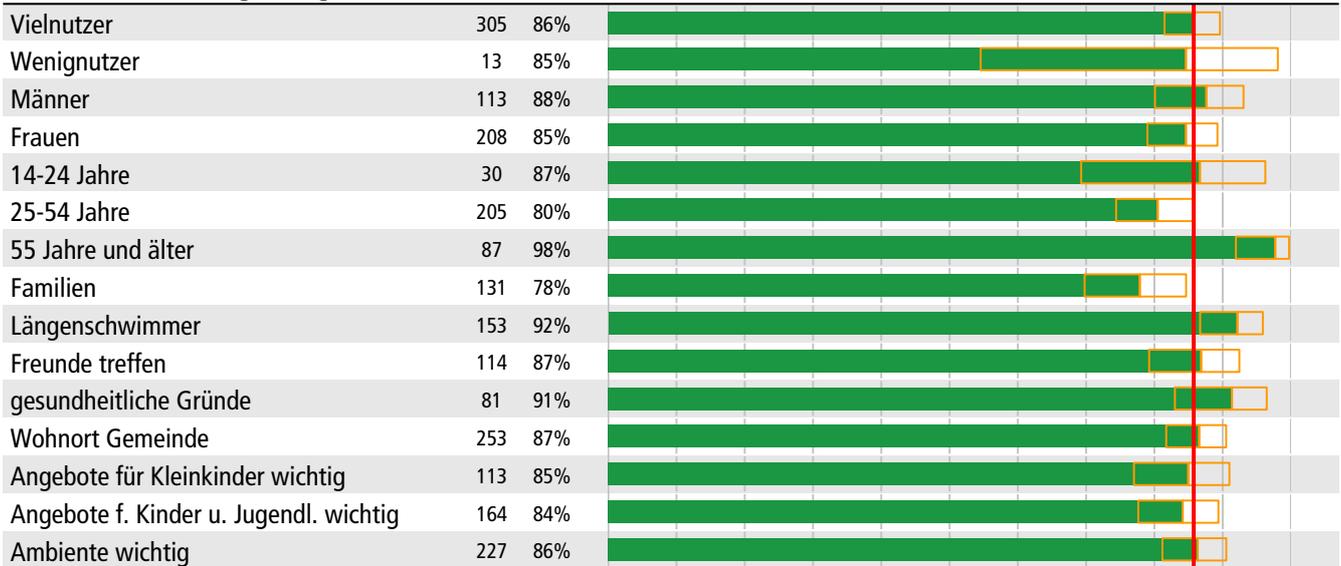
Excellencewert in Prozent

N Exc 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

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



Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Freibad?



Anhang I Änderungen am Fragebogen gegenüber der Durchführung 2013

Tabelle 4 Änderungen am Fragebogen im Vergleich mit der Durchführung im Jahr 2013. Gelb hinterlegte Textteile sind optionale Fragebogenteile und konnten entweder an die individuellen Verhältnisse des Freibades angepasst oder ganz weggelassen werden.

Frage 2017	Item-Nr.	Item 2017	Frage 2013	Item 2013
1. Weshalb besuchen Sie dieses Freibad meistens? (Bitte nicht mehr als drei Gründe ankreuzen)	2	Längen schwimmen/ sich körperlich betätigen	Weshalb besuchen Sie dieses Schwimmbad meistens? (Bitte nicht mehr als drei Gründe ankreuzen)	Schwimmen / mich körperlich betätigen
	7	sich im Grünen/Freien aufhalten		Natur erleben
	9	etwas für die Gesundheit tun		-
		-		Konsumation im Restaurant/am Kiosk (Essen, Kaffee trinken, Glacé etc.)
		-		Ist für mich leicht erreichbar
		-		Wohlbefinden
		-		Zeitvertreib / Freizeit verbringen
2. Bitte sagen Sie uns zu jedem einzelnen Punkt, wie wichtig er für Sie ist, wenn Sie ein Freibad besuchen:	4	Angebote für Kleinkinder	Bitte sagen Sie uns zu jedem einzelnen Punkt, wie wichtig er für Sie ist, wenn Sie ein Schwimmbad besuchen:	Kinderfreundlichkeit (Spielplatz, Planschbecken, Wasserspiele)
	5	Angebote für Kinder und Jugendliche		
	6	Attraktionen wie Grillstellen, Tischtennis, Volleyballfeld etc.		Attraktionen wie Grillstellen, Volleyballfeld, Rutschbahn etc.
	7	Zusatzangebote (Schwimmkurse, Aquafit, Massage etc.)		Zusatzangebote wie Coiffeur, Massage, Aquafit, Sportkurse etc.
	8	Warme Wassertemperatur		Wassertemperatur
	10	Öffnungszeiten am Morgen		
	11	Öffnungszeiten am Abend		Öffnungszeiten
	12	Öffnungszeiten bei durchzogenem/ kühlerem Wetter		
	16	Verpflegungsmöglichkeiten (Restaurant/Bistro, Kiosk, Getränkeautomat)		Restaurant / Kiosk
	17	Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln/mit Velo/zu Fuss		Erreichbarkeit
18	Günstige Eintrittspreise	Eintritts-Preise		

	19	Naturgewässer (Bad im See oder Fluss)		-
	20	Auswahl verschiedener Abonnements		Auswahl verschiedener Abonnemente (Saison, Jahr, 12-er Abo)
	21	Weiterer Anlageteil		Sportkurse
		-		Badeboutique
3. Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Freibad...?	3	weiterer Ort	Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Schwimmbad...?	-
4. Wie zufrieden sind Sie in diesem Freibad mit der Sauberkeit...?	3	der Duschen	Wie zufrieden sind Sie in diesem Schwimmbad mit der Sauberkeit...?	der Duschen und Garderoben
	4	der Garderoben		
	6	weiteres Element		
5. Was den Betrieb im Freibad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?	3	den Öffnungszeiten am Morgen	Was den Betrieb im Schwimmbad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?	den Öffnungszeiten
	4	den Öffnungszeiten am Abend		
	5	den Öffnungszeiten bei durchzogenem/ kühlerem Wetter		
	6	der Qualität der Rasenfläche		
6. Was die Anlage und die Infrastruktur betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?	6	dem Angebot für Kinder und Jugendliche (Rutschbahnen, Sprungbrett, Wasserspiele, Spielsachen)	Was die Anlage und die Infrastruktur betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?	dem Angebot für Kinder (Rutschbahn, Spielplatz, Planschbecken, Wasserspiele)
	7	den vorhandenen Bäumen und Schattenplätzen		-
	8	dem verfügbaren Platz auf der Liegewiese		-
	9	dem verfügbaren Platz beim Schwimmen		-
	10	einem weiteren Anlageteil		-
	11	der Anlage und der Infrastruktur ganz allgemein		den Anlagen und der Infrastruktur ganz allgemein
7. Was die Attraktionen im Freibad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?	1	den verfügbaren Spiel- und Sportflächen (für Volleyball, Federball etc.)	Was die Angebote und Attraktionen im Schwimmbad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?	den verfügbaren Spiel- und Sportflächen (für Volleyball, Federball etc.)
	2	der Spass-Infrastruktur (Tischtennis, Tischfussball, Brunnen für Wasserballone etc.)		Spass-Infrastruktur (Sprungturm, Tischtennis, Tischfussball etc.)
	3	der Grillstelle, den Sitzgelegenheiten und Tischen		der Grillstelle, den Sitzgelegenheiten und Tischen
	4	den Attraktionen ganz allgemein		den Angeboten und Attraktionen ganz allgemein
9. Wie zufrieden sind Sie mit dem Kassenpersonal bezüglich...?		-	Wie zufrieden sind Sie mit dem Kassenpersonal bezüglich...?	Kompetenz

10. Wie zufrieden sind Sie mit dem zum Freibad gehörigen Restaurant/Bistro bezüglich...?	6	Ambiente	Wie zufrieden sind Sie mit Restaurant/Kiosk bezüglich...?	-
	8	Zufriedenheit mit dem zum Freibad gehörigen Restaurant/Bistro ganz allgemein		mit Restaurant/Kiosk ganz allgemein
11. Diese Frage betrifft die Zusatzangebote des Freibads. Wie zufrieden sind Sie...?	4	mit der Vielfalt der Zusatzangebote ganz allgemein	Diese Frage betrifft den Teil der Anlage, der nicht direkt zum Schwimmbad gehört. Wie zufrieden sind Sie...?	mit Angeboten von Dritten ganz allgemein
13. Diese Frage betrifft die Eintrittspreise. Wie zufrieden sind Sie mit...?	1	den Kosten für den Einzeleintritt	Diese Frage betrifft die Eintritts-Preise. Wie zufrieden sind Sie mit...?	-
	3	den Kosten für die Abonnements		-
	-	-		den Eintritts-Preisen ganz allgemein
14. Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit dieses Bades...?	1	mit dem ÖV/Velo/zu Fuss	Erreichbarkeit des Bades: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit dieses Bades?	-
	2	mit dem Auto/Motorrad		-
-			Mit welchem Verkehrsmittel kommen Sie normalerweise in dieses Bad?	
17. Was schätzen Sie besonders an diesem Freibad?			Gibt es Ihrer Meinung nach noch etwas, das man in diesem Schwimmbad verbessern sollte oder etwas, das Sie gerne noch mitteilen möchten?	
18. Was könnte Ihrer Meinung nach in diesem Freibad noch besser werden?				
A. Alter	1	14 – 24 Jahre	bis 24 Jahre	
G. Besuchen Sie das Freibad heute...?	1	individuell, d.h. ohne Trainings- oder Kursteilnahme		-
	2	für Trainings- oder Kursbesuch		-

Anhang II Originalfragebogen (nachfolgend)

