



# **CUSTOMER SATISFACTION**

## ***ZUFRIEDENHEIT DER BESUCHERINNEN UND BESUCHER MIT DEM ANGEBOT***

### ***DES BOZNER HALLENBADS 2018***

Ergebnisse der Umfrage

April 2018

herausgegeben vom  
Amt für Statistik und Zeiten der Stadt  
Stadtgemeinde Bozen

# Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	3
2.	Die Ziele der Erhebung	3
3.	Angewandte Methode	3
4.1.	Die Ergebnisse der Erhebung - "Private" Besucher und Besucherinnen	4
4.2.	Die Ergebnisse der Erhebung - Sportvereine	12
5.	Vergleich zwischen den zwei Erhebungen	14
6.	Schlussbemerkungen	15

## **1. Einführung**

### **Einführung**

Im Zeitraum vom 9. bis zum 24. April 2018 wurde an 13 aufeinander folgenden Tagen und zu verschiedenen Uhrzeiten eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher des Bozner Hallenbads durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurden vor Ort für eine repräsentative und signifikante Stichprobe von 221 Nutzerinnen und Nutzern anonyme Fragebögen verteilt.

### **2. Die Ziele der Erhebung**

- die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Besucher/-innen des Hallenbads mit den angebotenen Diensten
- die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
- die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen
- der Vergleich der Ergebnisse mit denen aus den vorhergehenden Umfragen
- die Erhebung von Bedürfnissen, die gegenwärtig noch nicht wahrgenommen werden

### **3. Angewandte Methode**

Die Fragebögen wurden an die Besucher/-innen des Bozner Lidos verteilt, die sie mit Hilfe der vor Ort anwesenden Beauftragten für die Datenerhebung ausgefüllt haben. Die erhobenen Daten wurden dann in einem Excel-Datenblatt eingegeben. Nach den notwendigen Kontrollen und Korrekturen wurden die Daten mit dem SPSS-Programm bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

#### **4.1. Die Ergebnisse der Erhebung - "Private" Besucher und Besucherinnen**

##### **Gründe für die Benutzung des Hallenbads**

Wir haben die Besucher und Besucherinnen des Hallenbads gefragt, warum sie ins Hallenbad gehen: 52,1% haben geantwortet, dass sie das Hallenbad besuchen, um in der Freizeit zu schwimmen, 21,6% um zu trainieren, da sie Mitglied eines Sportvereins sind, und 26,9% aus anderen Gründen.

## Die Stichprobe

Bei der Analyse der Ergebnisse der Fragebögen wurden verschiedene Variablen wie das Alter, das Geschlecht, die Beschäftigung, der Wohnsitz, die Häufigkeit der Benutzung des Hallenbads und die beim Ausfüllen des Fragebogens benutzte Sprache berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der befragten Personen beträgt 51,23 Jahre. Wie die folgende Grafik zeigt, sind die meisten BesucherInnen des Hallenbads 60 Jahre alt und älter (36,0%). (Abbildung 1)

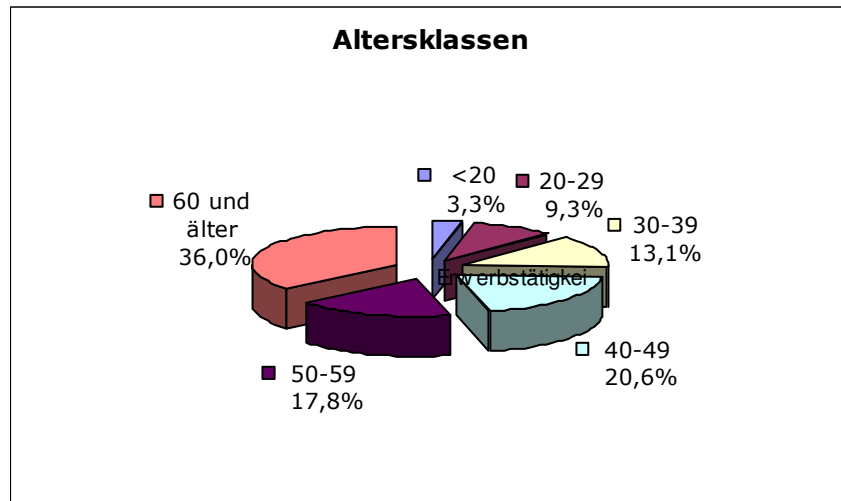


Abbildung 1

Die Abbildungen 2 und 3 zeigen die Prozentsätze in Bezug auf die Sprache, in der der Fragebogen ausgefüllt wurde, und das Geschlecht der BesucherInnen.

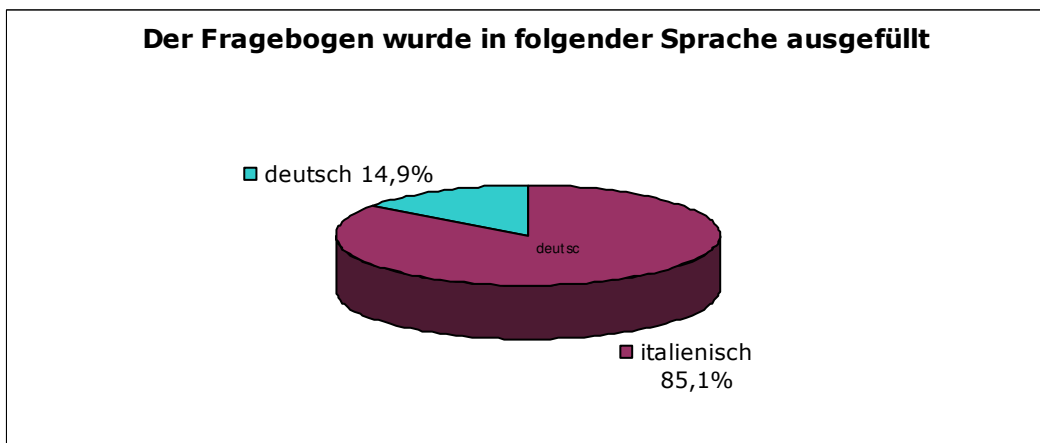


Abbildung 2

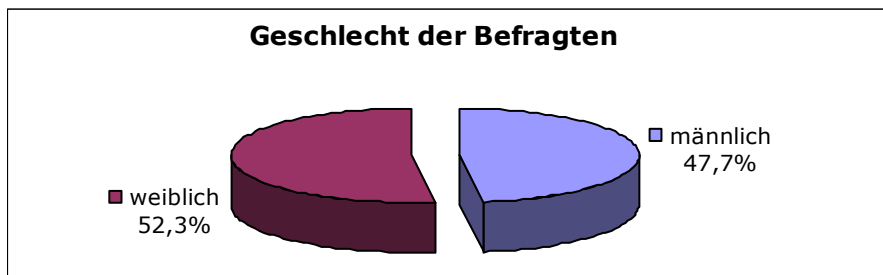


Abbildung 3

BesucherInnen des Hallenbads: (52,5%) Beschäftigte, (34,4%) RentnerInnen, (0,9%) Arbeitslose, (6,4%) Studierende (1,8%) Hausfrauen, (3,6%) anderes. (Abbildung 4)

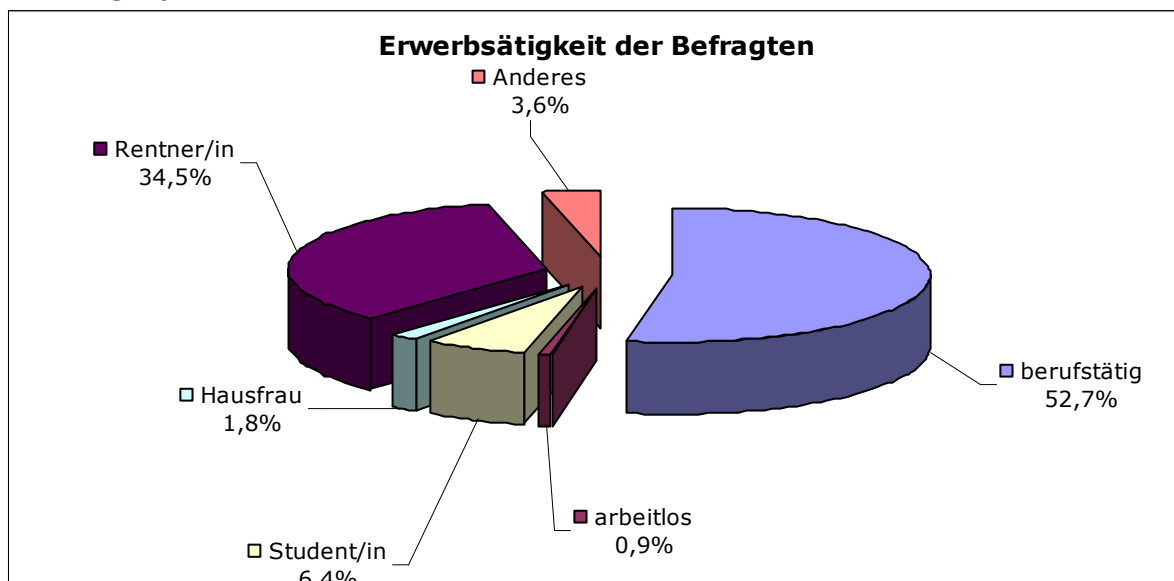


Abbildung 4

76,3% der Befragten sind in der Gemeinde Bozen ansässig, 18,3% in einer anderen Gemeinde in Südtirol, 5,0% in einer anderen Provinz Italiens und der Rest im Ausland.

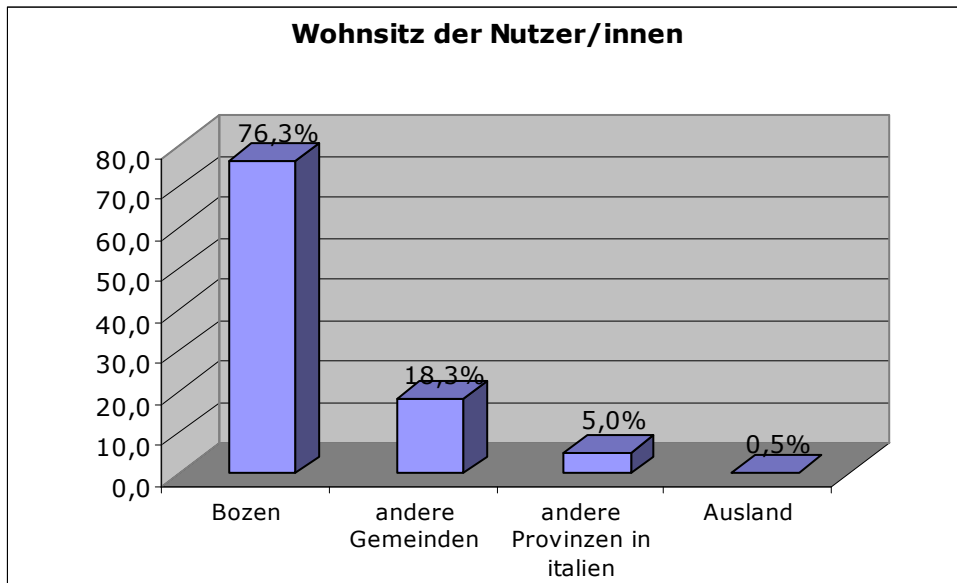


Abbildung 5

55,1% der 221 Befragten haben mehr als zehn Mal im Laufe der vergangenen Saison das Hallenbad besucht (2009 waren es 65,3%). (Abbildung 6)

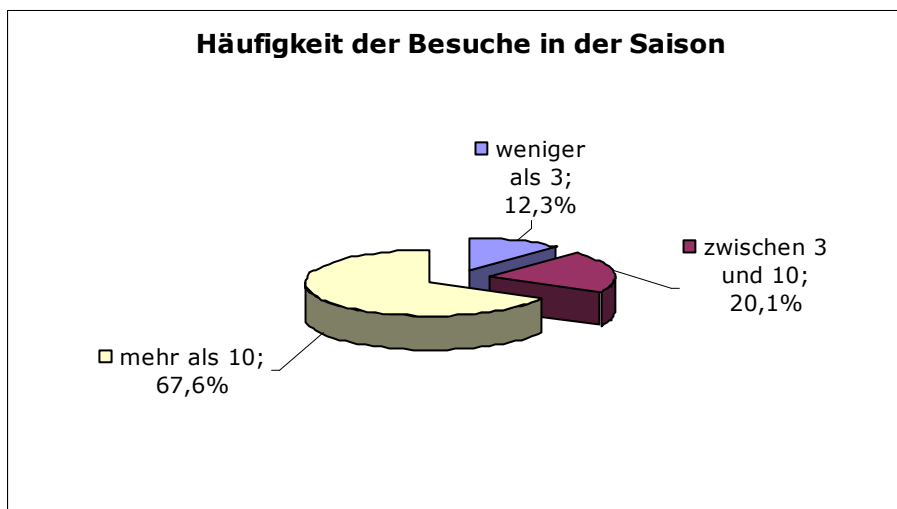


Abbildung 6

52,1 der BesucherInnen gehen ins Hallenbad, um in der Freizeit zu schwimmen.

30,7% haben eine Saisonkarte und 42,3% eine Sammelkarte für 12 Eintritte.

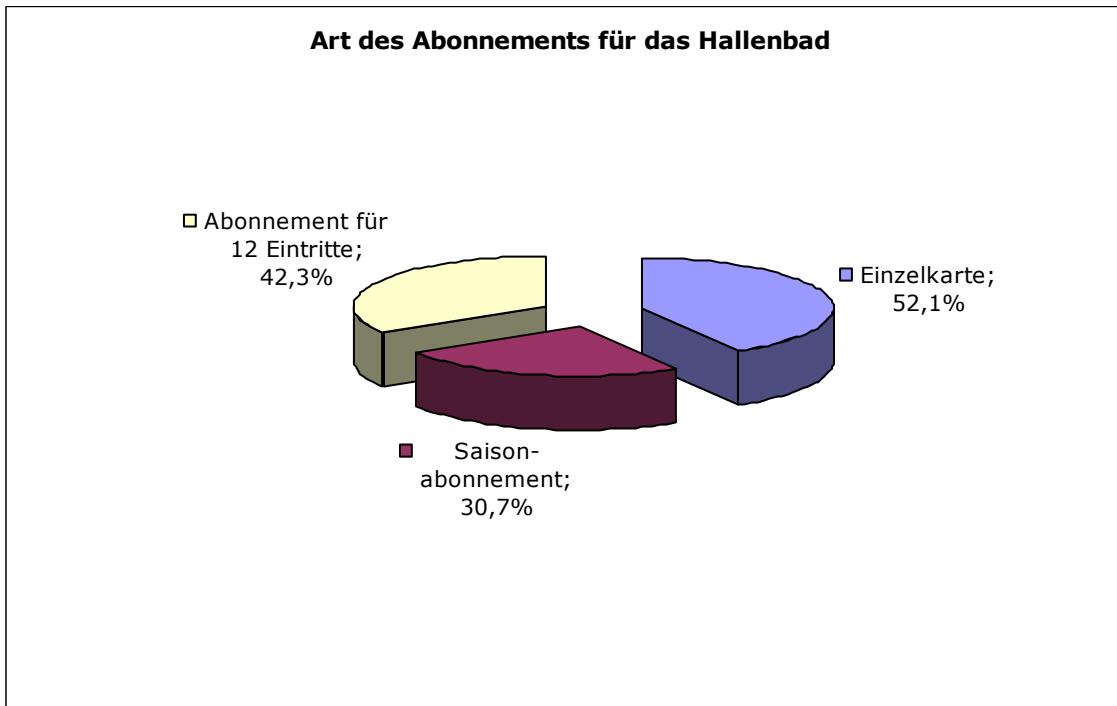


Abbildung 7

### Gesamtbewertung

Die Befragten mussten ein Gesamturteil über die vom Hallenbad angebotenen Dienste abgeben, und zwar auf einer Skala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden). Die Durchschnittsbewertung beläuft sich auf 7,7 (2009: 7,2) mit einer Standardabweichung<sup>1</sup> von 1,7.

Die nächste Abbildung veranschaulicht die nach Häufigkeit aufgeschlüsselten Bewertungen: am meisten wurde – genau wie im Jahr 2009 – die "8" vergeben (mit 73 Antworten), während die negativen Bewertungen (niedriger als "6") in 24 Antworten – von insgesamt 217 Bewertungen – zum Ausdruck gebracht wurden. (Abbildung 8)

<sup>1</sup> Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.

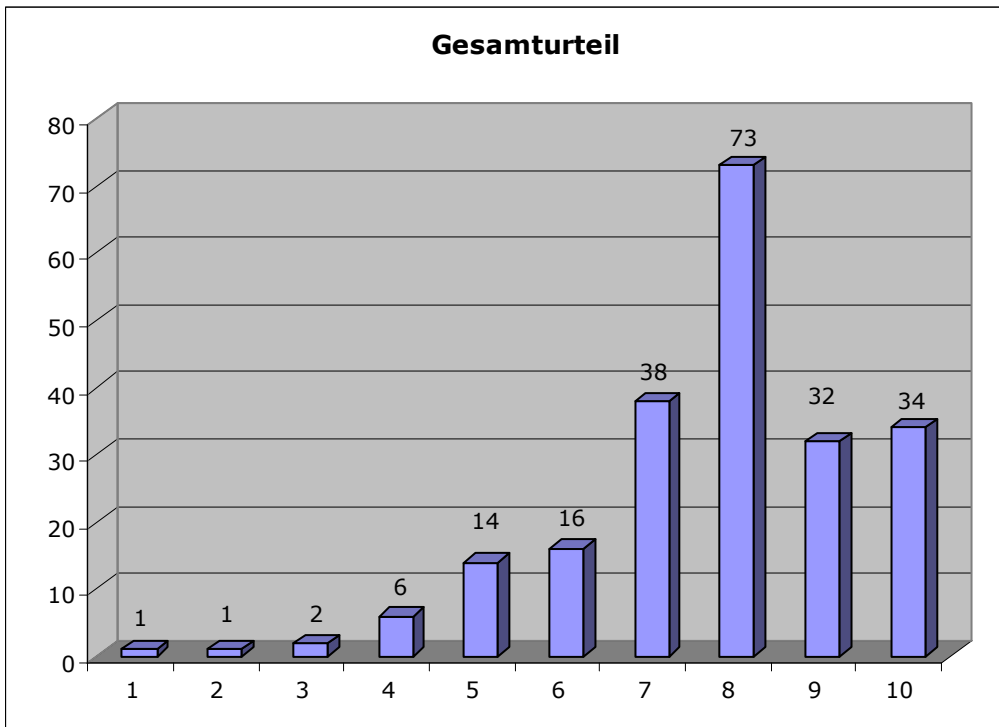


Abbildung 8

Wird die Gesamtbewertung aufgrund des Alters der Befragten analysiert, so wird die höchste Bewertung von den Personen mit einem Alter von 50 bis 59 Jahren (7,95) und die niedrigste Bewertung hingegen von der Altersklasse zwischen 20 und 29 Jahren (7,25) vergeben. (Abbildung 9)

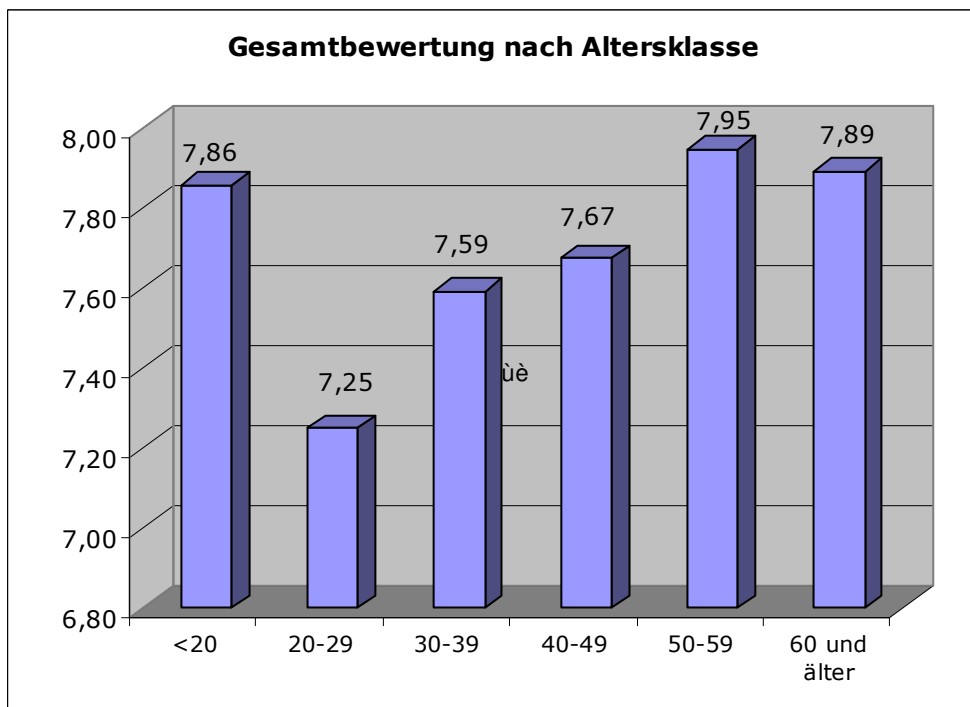


Abbildung 9



Hinsichtlich der Arbeitssituation wird die höchste Bewertung (7,88) von der Gruppe der Beschäftigten vergeben. (Abbildung 9) Die allerhöchste Durchschnittsnote (8,36) wird dem Hallenbad von den Personen, die in anderen Provinzen Italiens leben, gegeben. Schaut man auf die Häufigkeit der Hallenbadbesuche, so sind die häufigeren BesucherInnen (mehr als 3 Mal im Hallenbad im Laufe der Saison) jene, die die beste Bewertung mit 8,15 abgegeben. Keine signifikanten Unterschiede in der Bewertung gibt es hingegen zwischen BesucherInnen mit einem Abonnement oder ohne einem Abonnement.

### Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Hallenbads zu erheben, haben die Befragten 13 vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 10 (absolut richtig) und 1 (absolut falsch) vergeben haben.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die durchschnittliche Punktezahl, während die entsprechende Tabelle die Durchschnittswerte in absteigender Reihenfolge auflistet.

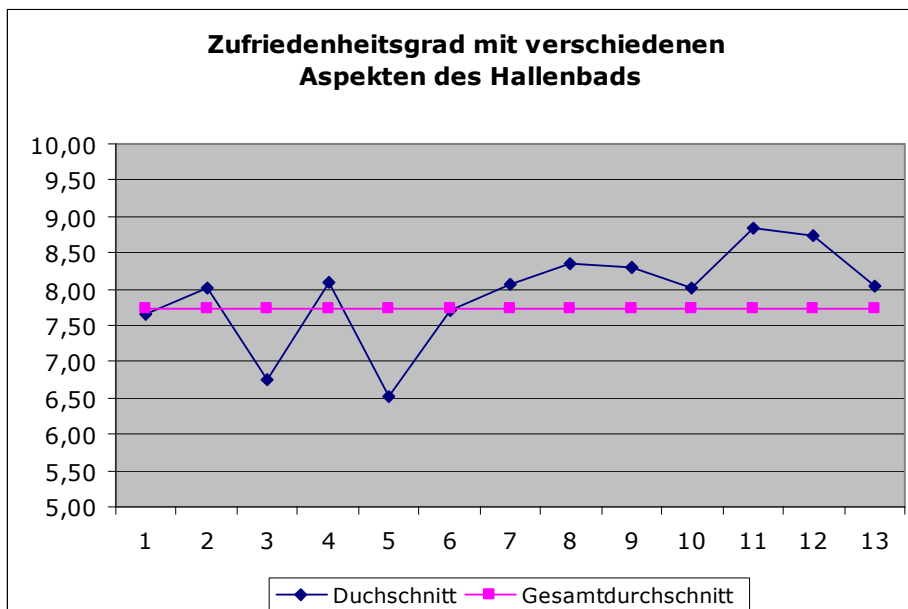


Abbildung 10

- 1 Das Hallenbad hat angemessene Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Besucher und Besucherinnen entsprechen.
- 2 Das Hallenbad ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.
- 3 Die Struktur ist im Verhältnis zur Anzahl der BesucherInnen angemessen.
- 4 Das Hallenbad befindet sich derzeit in einem angemessenen Zustand, es sind keine strukturellen Verbesserungen notwendig.
- 5 Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.
- 6 Die Anlage ist sauber und gepflegt.
- 7 Das Wasser in den Schwimmbecken ist sauber.
- 8 Das Wasser im Spaßbecken hat eine angemessene Temperatur.
- 9 Das Wasser im großen Schwimmbecken hat eine angemessene Temperatur.
- 10 Das Hallenbad verfügt über sichere Anlagen und kindergerechte Einrichtungen.
- 11 Das Personal ist freundlich und hilfsbereit.
- 12 Der Dienst für die Ausstellung der Abonnements und der Eintrittskarten ist zufriedenstellend und ermöglicht es, Schlangen zu vermeiden.
- 13 Die Preise entsprechen der Qualität der angebotenen Dienste.

	Bewertung 2018	Bewertung 2009	Änderung
Das Hallenbad hat angemessene Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Besucher und Besucherinnen entsprechen.	7,65	7,02	↑
Das Hallenbad ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.	8,01	7,28	↑
Die Struktur ist im Verhältnis zur Anzahl der BesucherInnen angemessen.	6,76	5,63	↑
Das Hallenbad befindet sich derzeit in einem angemessenen Zustand, es sind keine strukturellen Verbesserungen notwendig.	8,09		nicht verfügbar
Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.	6,52		nicht verfügbar
Die Anlage ist sauber und gepflegt.	7,72	6,99	↑
Das Wasser in den Schwimmbecken ist sauber.	8,08	7,28	↑
Das Wasser im Spaßbecken hat eine angemessene Temperatur.	8,35		nicht verfügbar
Das Wasser im großen Schwimmbecken hat eine angemessene Temperatur.	8,30		nicht verfügbar
Das Hallenbad verfügt über sichere Anlagen und kindergerechte Einrichtungen.	8,01	7,48	↑
Das Personal ist freundlich und hilfsbereit.	8,84	7,97	↑
Der Dienst für die Ausstellung der Abonnements und der Eintrittskarten ist zufriedenstellend und ermöglicht es, Schlangen zu vermeiden.	8,75	8,17	↑
Die Preise entsprechen der Qualität der angebotenen Dienste.	8,03	7,28	↑

### Die Stärken

Die Stärken ergeben sich aus der Gesamtheit der Aspekte, die die höchste Bewertung erhalten haben:

- Das Personal ist freundlich und hilfsbereit.
- Der Dienst für die Ausstellung der Abonnements und der Eintrittskarten ist zufriedenstellend und ermöglicht es, Schlangen zu vermeiden.
- Das Wasser in den Becken hat eine angemessene Temperatur und ist sauber.

- Die Preise entsprechen der Qualität der angebotenen Dienste.

### Die Schwächen

Zwei Aspekte bedürfen hingegen einer stärkeren Aufmerksamkeit im Bezug auf die Zufriedenheit der BenutzerInnen: Die Angemessenheit der Struktur im Verhältnis zur Anzahl der BesucherInnen und die Durchführung struktureller Optimierungsarbeiten. Bei der Erhebung, die im Jahr 2009 durchgeführt worden war, gingen die Öffnungszeiten und die Sauberkeit als Schwachpunkte hervor.

Im Vergleich zu 2009 hat sich die Bewertung der Eintrittspreise signifikant verbessert.

### Störfaktor Springtraining

Die BesucherInnen des Hallenbads wurden aufgefordert, eine Bewertung darüber abzugeben, ob das Training von Springern und Springerinnen, das während der Öffnungszeiten stattfindet, störend sei.

47,5% haben angegeben, dass es für sie zwar unbehaglich sei, das Training aber verständlicherweise wichtig sei. (Abbildung 11)

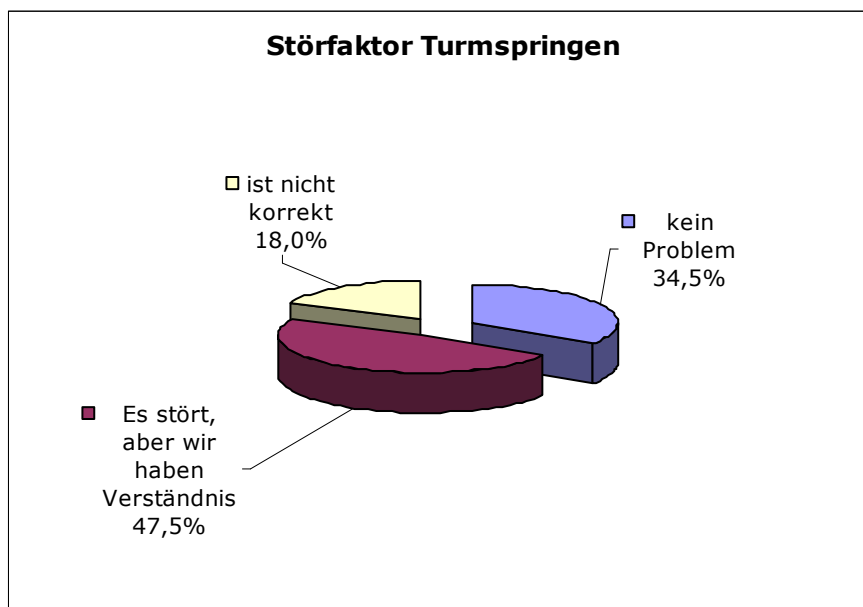


Abbildung 11

### Webseiten des Hallenbads

44,8% der Befragten gaben an, die Webseite des Hallenbads eingesehen zu haben. 62,5% davon ist der Meinung, dass die darin enthaltenen Informationen ziemlich vollständig seien, 25% dass sie vollständig seien.

### Das Relax-Centrum

Die Vereine mussten ein Gesamturteil über die vom Relax-Center angebotenen Dienste abgeben, und zwar auf einer Skala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden). Die Durchschnittsbewertung beläuft sich auf 7,34. 9,6% der Befragten besucht das Relax-Centrum manchmal, 7,2% oft und 83,2% nie.

## **Bevorzugte Uhrzeiten für die Benutzung des Hallenbads**

Die Mehrheit der Befragten (50,9%) zieht es vor, das Hallenbad am Vormittag zu besuchen, 25,9% am Abend und 23,1% am Nachmittag.

## **4.2 Die Ergebnisse der Erhebung - Sportvereine**

Im Zeitraum vom 5 April bis zum 2 . Mai 2018 wurde eine Online-Umfrage unter den Sportvereinen durchgeführt, die das Hallenbad Karl Di Biasi für Kurse oder zum Trainieren benutzen, um deren Zufriedenheit mit der Anlage und den Diensten zu erheben.

Von insgesamt 26 dazu aufgerufenen Sportvereinen haben 15 die gestellten Fragen beantwortet.

Alle Vereine, die den Fragebogen ausgefüllt haben, benutzen das Hallenbad seit mehr als 3 Jahren.

### **Gesamtbewertung**

Die Vereine mussten ein Gesamturteil über die vom Hallenbad angebotenen Dienste abgeben, und zwar auf einer Skala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden). Die Durchschnittsbewertung beläuft sich auf 7,7 (2009: 7,9) mit einer Standardabweichung<sup>2</sup> von 1,5.

### **Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten**

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Hallenbads zu erheben, haben die Vereine neun vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 10 (absolut richtig) und 1 (absolut falsch) vergeben haben.

Die nachfolgende Abbildung (Abb. 12) listet die Durchschnittswerte in absteigender Reihenfolge auf.

---

<sup>2</sup> Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.

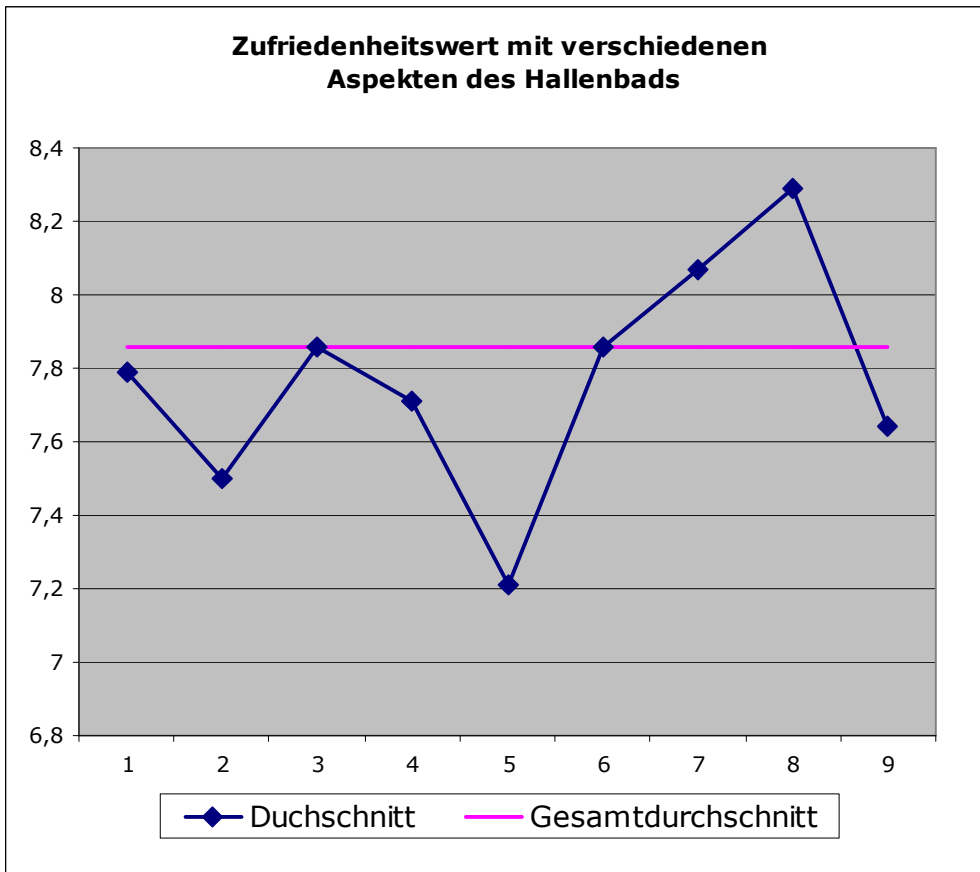


Abbildung 12

1. Das Hallenbad hat angemessene Öffnungszeiten.
2. Das Hallenbad ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.
3. Die Anlage ist im Verhältnis zur Anzahl der NutzerInnen des Vereins angemessen.
4. Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.
5. Die Anlage ist sauber und gepflegt.
6. Das Wasser in den Schwimmbecken ist sauber.
7. Die Wassertemperatur ist angemessen.
8. Das Personal ist freundlich und hilfsbereit.
9. Die Eintrittspreise sind im Verhältnis zu den erbrachten Diensten angemessen.

<b>Das Hallenbad...</b>	<b>Gesamtdurchschnitt</b>
Das Personal ist freundlich und hilfsbereit.	8,34
Das Hallenbad hat Schwimmbecken mit angemessener Wassertemperatur.	8,06
Die Struktur ist im Verhältnis zur Anzahl der BesucherInnen angemessen.	7,94
Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.	7,80
Das Wasser in den Schwimmbecken ist sauber.	7,80
Das Hallenbad hat kompetentes Personal.	7,73
Die Eintrittspreise sind im Verhältnis zu den erbrachten Diensten angemessen.	7,73
Das Hallenbad ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.	7,67
Das Hallenbad hat angemessene Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Vereine entsprechen.	7,40
Die Anlage ist sauber und gepflegt.	7,26

Tabelle 2

### **Beziehungen zur Dienststelle für Sport der Gemeinde Bozen**

Die Vereine wurden aufgefordert, ein Urteil über vier Aspekte abzugeben, die ihre Beziehung zur Dienststelle für Sport prägen. Die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Durchschnittsurteile in absteigender Reihenfolge.

<b>Die Dienststelle für Sport der Gemeinde Bozen</b>	
hat kompetentes Personal	7,73
reagiert umgehend und ausschöpfend auf Anfragen	7,53
ist bereit, auf die Bedürfnisse der Vereine einzugehen	7,47
hat höfliches und entgegenkommendes Personal	7,20

Tabelle 3

Nur 29% der Befragten haben die Internetseite des Bozner Hallenbads abgerufen, um Informationen zu suchen.

## 5. Vergleich zwischen den zwei Erhebungen

Vergleicht man die Ergebnisse der zwei Erhebung betreffend das Hallenbad Klaus Dibiasi (PrivatkundInnen und Vereine) hinsichtlich der Zufriedenheit insgesamt und der Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten, geht hervor, dass die Gesamtzufriedenheit der Vereine stärker ist als jene der PrivatkundInnen (7,9 vs 7,7).

Was die neun einzelnen Teilaspekte anbelangt, werden in der nachfolgenden Tabelle die Durchschnittsbewertungen der beiden Gruppen wiedergegeben.

	<b>Private Dienstnutz er/innen</b>	<b>Vereine</b>
Das Hallenbad hat angemessene Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Besucher und Besucherinnen entsprechen.	7,65	7,40
Das Hallenbad ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar.	8,01	7,67
Die Struktur ist im Verhältnis zur Anzahl der BesucherInnen angemessen.	6,76	7,94
Die internen Hinweisschilder und -aufschriften sind klar und gut sichtbar.	6,52	7,80
Die Anlage ist sauber und gepflegt.	7,72	7,26
Das Wasser in den Schwimmbecken ist sauber.	8,08	7,80
Die Wassertemperatur ist angemessen.	8,32	8,06
Das Personal ist freundlich und hilfsbereit.	8,84	8,34
Die Preise entsprechen der Qualität der angebotenen Dienste.	8,03	7,73

Tabelle 4

Wie ersichtlich, geben die PrivatbesucherInnen in Bezug auf die Mehrheit der verschiedenen Einzelaspekte bessere Urteile ab als die Sportvereine.

## 6. Schlussbemerkungen

Die Erhebung hat gezeigt, dass die BenutzerInnen insgesamt mit dem Hallenbad zufrieden sind und insbesondere die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals schätzen. Relative Schwachpunkte sind die Angemessenheit der Struktur im Verhältnis zur Anzahl der BesucherInnen sowie die Klarheit und Sichtbarkeit der Hinweisschilder und -aufschriften.