



CUSTOMER SATISFACTION

ZUFRIEDENHEIT DER BESUCHERINNEN UND BESUCHER MIT DEM ANGEBOT DES BOZNER LIDOS 2017

Ergebnisse der Umfrage

August 2017

Herausgeber:

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt

Stadtgemeinde Bozen

Inhaltsverzeichnis

1.	Prämisse	3
2.	Ziele der Erhebung	3
3.	Methodik	3
4.	Ergebnisse	4
6.	Schlussbemerkungen	14

1. Prämisse

Im Zeitraum vom 24. Juli bis zum 7. August 2017 wurde jeden zweiten Tag und zu verschiedenen Uhrzeiten eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher des Bozner Lidos durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurden vor Ort einer rapresentativen und signifikanten Stichprobe von 611 Nutzerinnen und Nutzern anonyme Fragebögen verteilt.

2. Ziele der Erhebung

Hauptziele der Erhebung waren:

1. die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Besucher/-innen des Lidos mit den angebotenen Diensten
2. die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
3. die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen
4. der Vergleich der Ergebnisse mit denen aus der vorhergehenden Umfrage (falls möglich)
5. die Erhebung von Wünschen/Anregungen

3. Methodik

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.

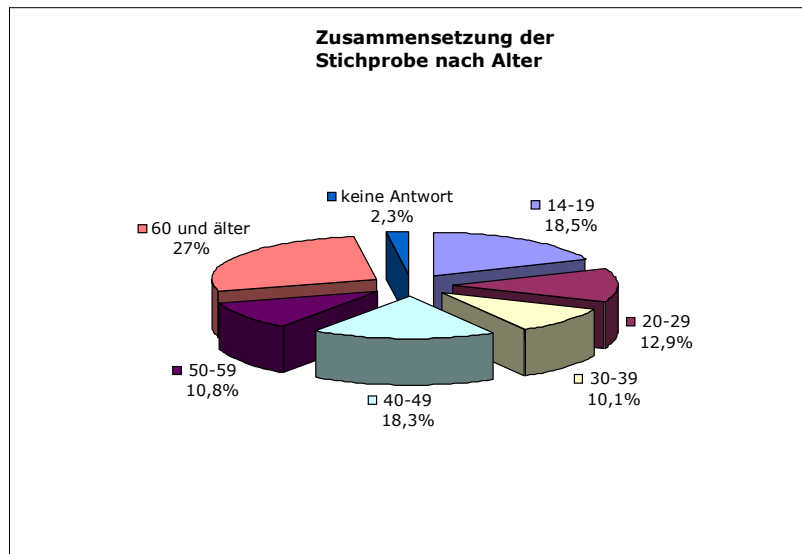
Die erhobenen Daten wurden dann in ein Excel-Datenblatt eingegeben. Nach den notwendigen Kontrollen und Korrekturen wurden die Daten mit dem SPSS-Programm bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

4. Die Ergebnisse der Erhebung

Die Stichprobe

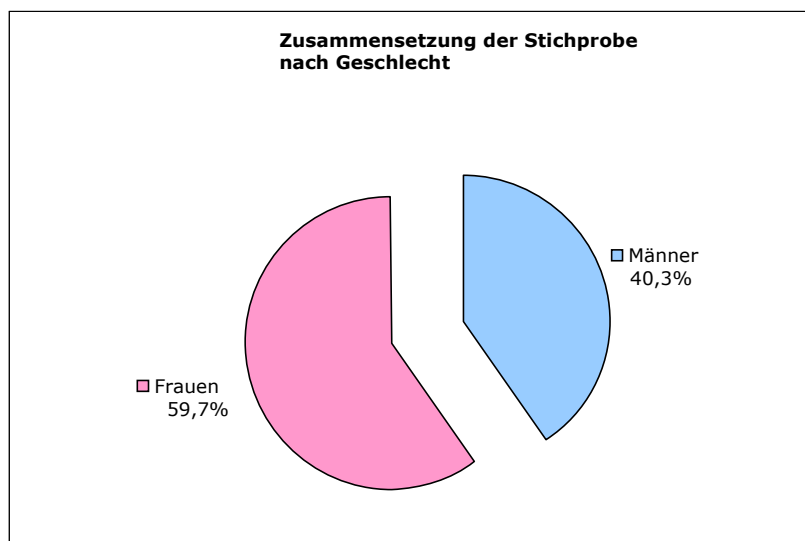
Bei der Auswertung der Daten wurden verschiedene Variablen wie Alter, Geschlecht, Beschäftigungssituation, Wohnort, Häufigkeit der Besuche, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, sowie der Besitz eines Abonnements (wenn ja, welches) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der befragten Personen beträgt 43 Jahre (2009=37,7 Jahre). Wie die folgende Grafik zeigt, sind die meisten Befragten 60 Jahre alt und älter (27%), gefolgt von den 14- bis 19-Jährigen (18,5%). (siehe Grafik 1)



Grafik 1

60% der befragten Personen sind Frauen. 90% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache ausgefüllt. (Grafik 2 und 3)



Grafik 2

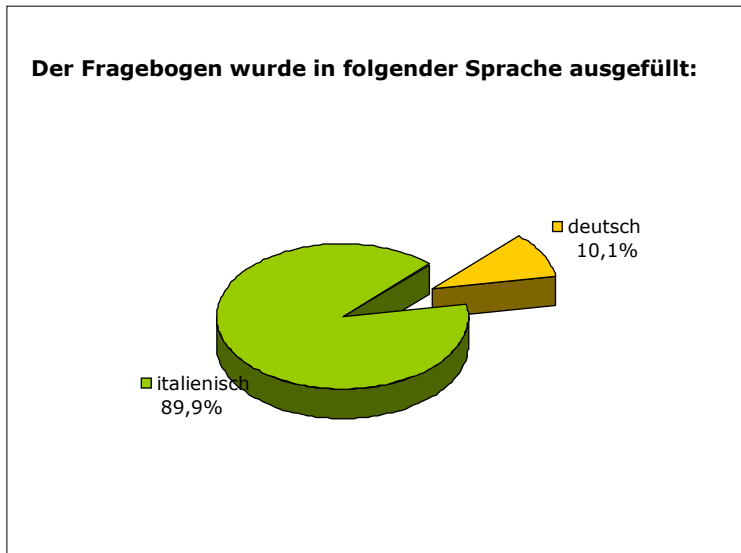
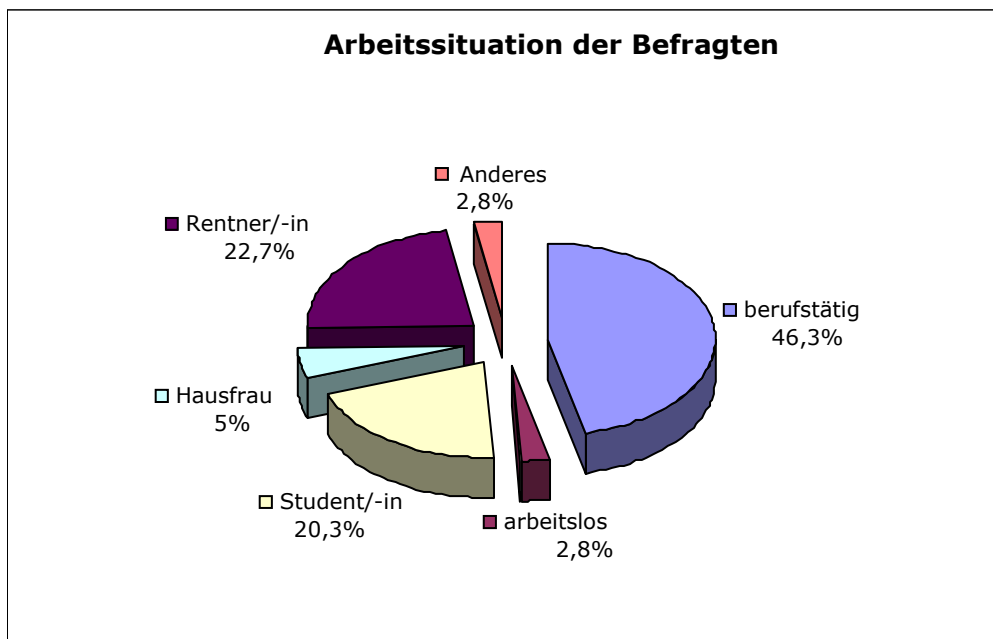


Grafico 3

Der größte Teil der Befragten ist berufstätig (46,3%), 22,7% sind Rentner. (Grafik 4)

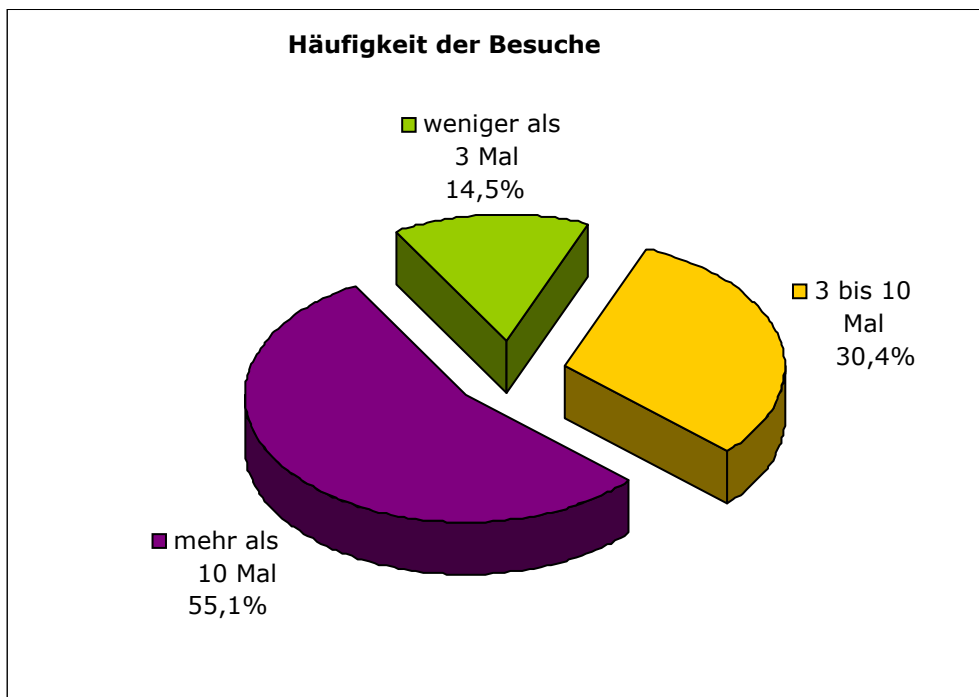


Grafik 4

88,5% der befragten Personen sind in der Gemeinde Bozen ansässig, davon 25,7% im Stadtviertel Gries-Quirein, 21,1% im Stadtviertel Europa-Neustift, 19,5% im Stadtviertel Don Bosco, 17,1% im Stadtviertel Zentrum-Bozner Boden-Rentsch.

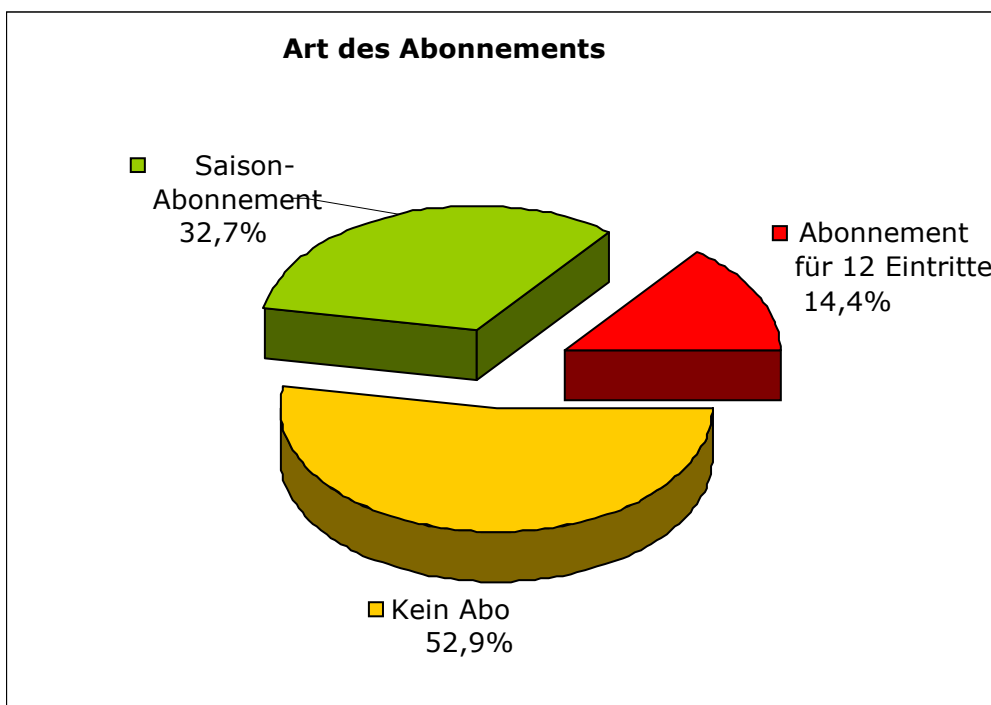
7,5% der befragten Nutzer/innen sind in einer anderen Gemeinde Südtirols wohnhaft, die restlichen 4% kommen von außerhalb der Provinz Bozen.

55,1% der Befragten haben mehr als 10 Mal im Laufe der Saison das Lido besucht (2009 waren es 52,4%). (Grafik 5)



Grafik 5

Von den Befragten besitzen 32,7% ein Saisonabonnement. 2009 waren es 40,1% (Grafik 6). Insgesamt kauft mehr als die Hälfte Einzeleintrittskarten.



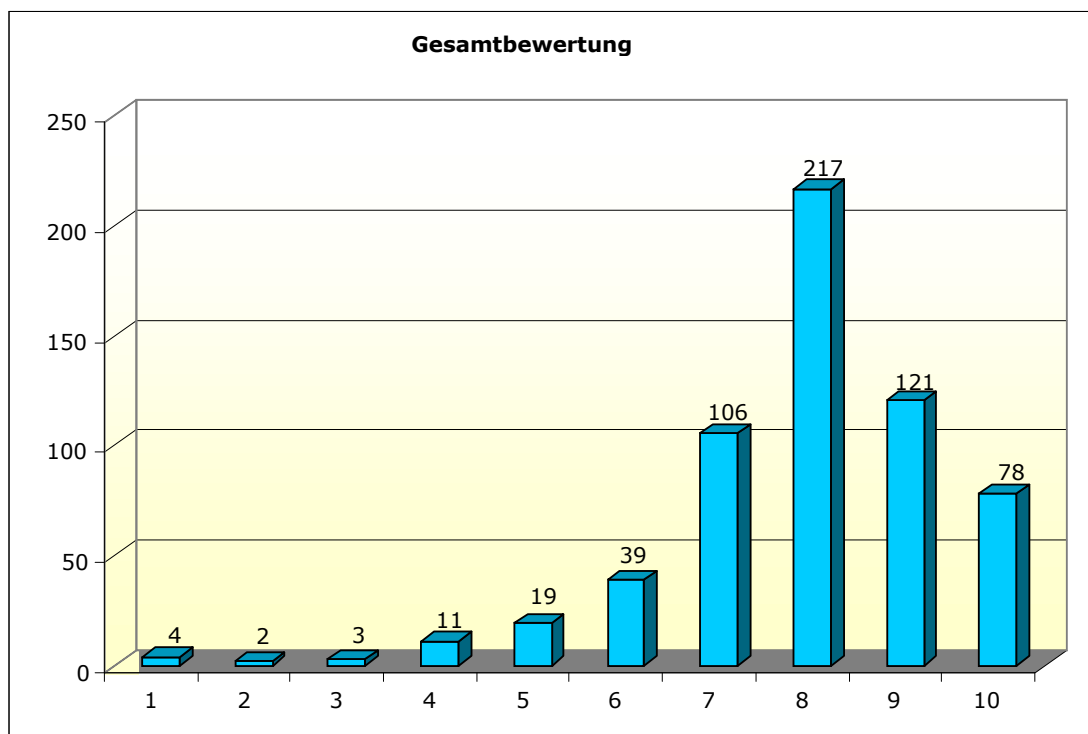
Grafik 6

Die Gesamtbewertung des Lidos

Die Nutzerinnen und Nutzer des Lidos wurden gefragt, ein Gesamturteil über das Lido auf einer Skala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht

zufrieden) abzugeben. Die Durchschnittsbewertung beträgt 7,9 (2009 betrug sie 7,8), mit einer Standardabweichung¹ von 1,5.

Die nächste Grafik veranschaulicht die nach Häufigkeit aufgeschlüsselten Bewertungen: am meisten wurde – wie im Jahr 2009 – die "8" vergeben (mit 217 Antworten), während die negativen Bewertungen (niedriger als "6") in 39 Antworten – von insgesamt 600 Bewertungen – zum Ausdruck gebracht wurden. (Grafik 7)



Grafik 7

Auf der Grundlage des Wohnortes haben die im Don-Bosco-Viertel ansässigen Personen die höchste Bewertung (8,0) gegeben.

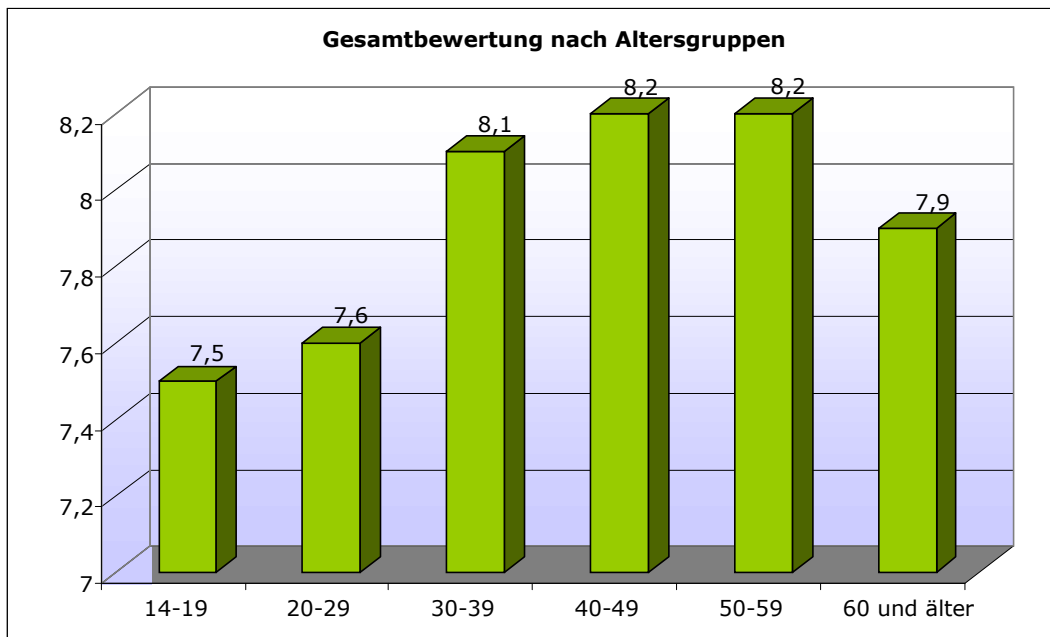
Aufgrund der Häufigkeit der Lidobesuche haben jene Personen, die im Laufe der Saison mehr als 10 Mal im Lido waren, die beste Bewertung mit 8,0 abgegeben.

Die befragten Personen, die gewöhnlich keine anderen Freibäder in der Umgebung besuchen, haben mit 7,9 die höchste Bewertung gegeben.

Wird die Gesamtbewertung aufgrund des Alters der Befragten analysiert, so wird die höchste Bewertung von den Personen mit einem Alter zwischen 40

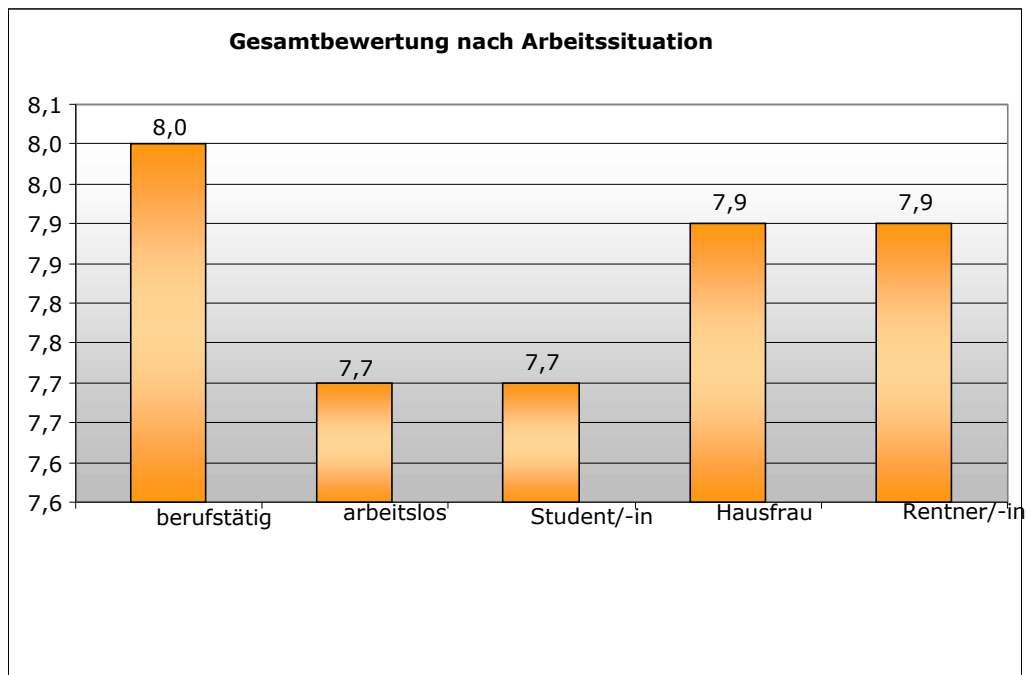
¹ Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.

und 59 Jahren (8,2) und die niedrigste Bewertung hingegen von der Altersklasse zwischen 14 und 19 Jahren (7,5) vergeben. (Grafik 8)



Grafik 8

In Bezug auf die Arbeitssituation haben die berufstätigen Befragten die höchste Bewertung abgegeben (8,0). (Grafik 9)

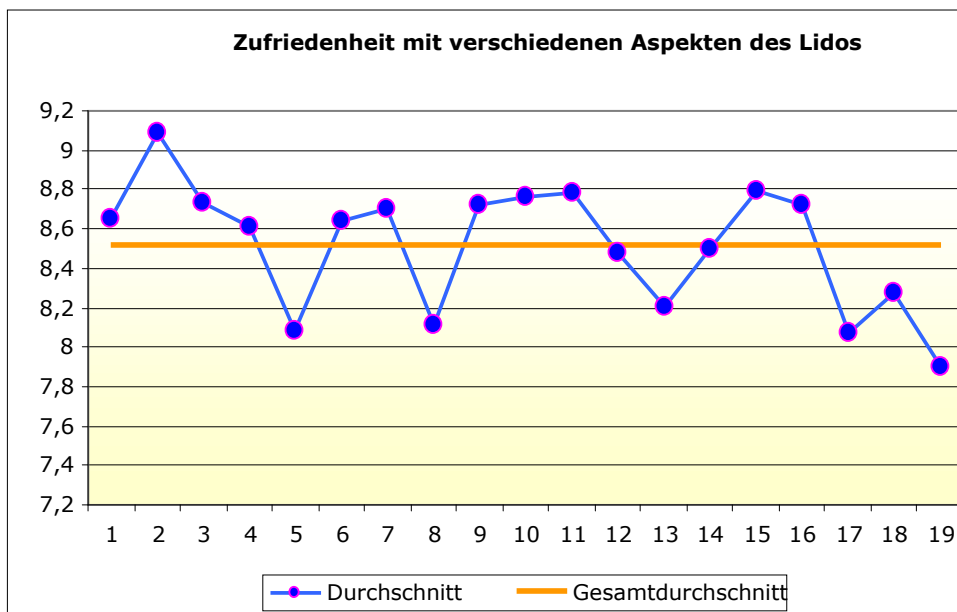


Grafik 9

Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten

Um die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Lidos zu erheben, haben die Befragten 19 vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 10 (absolut richtig) und 1 (absolut falsch) vergeben haben.

Die Grafik unten zeigt die durchschnittliche Punktezahl, die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Durchschnittswerte (in absteigender Reihenfolge) im Vergleich mit 2009.



Grafik 10

- 1 hat Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Besucher angemessen sind
- 2 ist leicht erreichbar
- 3 ist auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 4 erteilt klare Informationen über Öffnungszeiten, Eintrittspreise und Dienstleistungen
- 5 verlangt Eintrittspreise, die dem erbrachten Dienst gerecht werden
- 6 hat einen effizienten Kassadienst
- 7 hat höfliches und entgegenkommendes Personal
- 8 hat eine klar verständliche interne Beschilderung
- 9 verfügt über genügend Umkleidekabinen und Duschen
- 10 verfügt über genügend Schließfächer
- 11 bietet saubere und gepflegte Grünanlagen
- 12 bietet gepflegte Sportanlagen
- 13 verfügt über saubere und gepflegte Duschen und WCs
- 14 hat Schwimmbecken mit sauberem Wasser
- 15 hat Schwimmbecken mit angemessen temperiertem Wasser
- 16 ist eine kinderfreundliche Einrichtung
- 17 hat verschiedenartige Freizeitangebote
- 18 bietet wertvolle kulturelle Initiativen
- 19 verfügt über ein hochwertiges Gastronomieangebot

DAS BOZNER LIDO...	Punkte 2017	Punkte 2009	Trend
ist leicht erreichbar (Bus, Radweg)	9,1	7,4	↑
verfügt über genügend Schließfächer	8,8	n.d.	
bietet saubere und gepflegte Grünanlagen	8,8	n.d.	
bietet gepflegte Sportanlagen	8,5	7,9	↑
hat Schwimmbecken mit angemessen temperiertem Wasser	8,8	7,9	↑
ist auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich	8,7	8,0	↑
hat Öffnungszeiten, die den Bedürfnissen der Besucher angemessen sind	8,7	8,5	↑
hat höfliches und entgegenkommendes Personal	8,7	7,9	↑
verfügt über genügend Umkleidekabinen und Duschen	8,7	n.d.	
ist eine kinderfreundliche Einrichtung	8,7	8,0	↑
erteilt klare Informationen über Öffnungszeiten, Eintrittspreise und Dienstleistungen	8,6	8,2	↑
hat einen effizienten Kassadienst	8,6	8,3	↑
hat Schwimmbecken mit sauberem Wasser	8,5	8,2	↑
bietet wertvolle kulturelle Initiativen (z.B. Tauch in ein Buch)	8,3	7,4	↑

verfügt über saubere und gepflegte Duschen und WCs	8,2	7,6	↑
verlangt Eintrittspreise, die dem erbrachten Dienst gerecht werden	8,1	8,0	↑
hat eine klar verständliche interne Beschilderung	8,1	n.d.	
hat verschiedenartige Freizeitangebote (z.B. Beach-Volleyball/Tennis, Tamburello, Tischtennis, Wassergymnastik, Zumba)	8,1	7,4	↑
verfügt über ein hochwertiges Gastronomieangebot	7,9	n.d.	

Tabelle 1

Sämtliche Aspekte haben überaus positive Durchschnittsbewertungen erhalten, die im Vergleich zur Befragung von 2009 gestiegen sind. Interessant ist auch, dass der Durchschnitt aller für die einzelnen Aspekte abgegebenen Bewertungen sich auf 8,5 beläuft, d.h. weitaus höher als die Gesamtbewertung, die 7,9 beträgt.

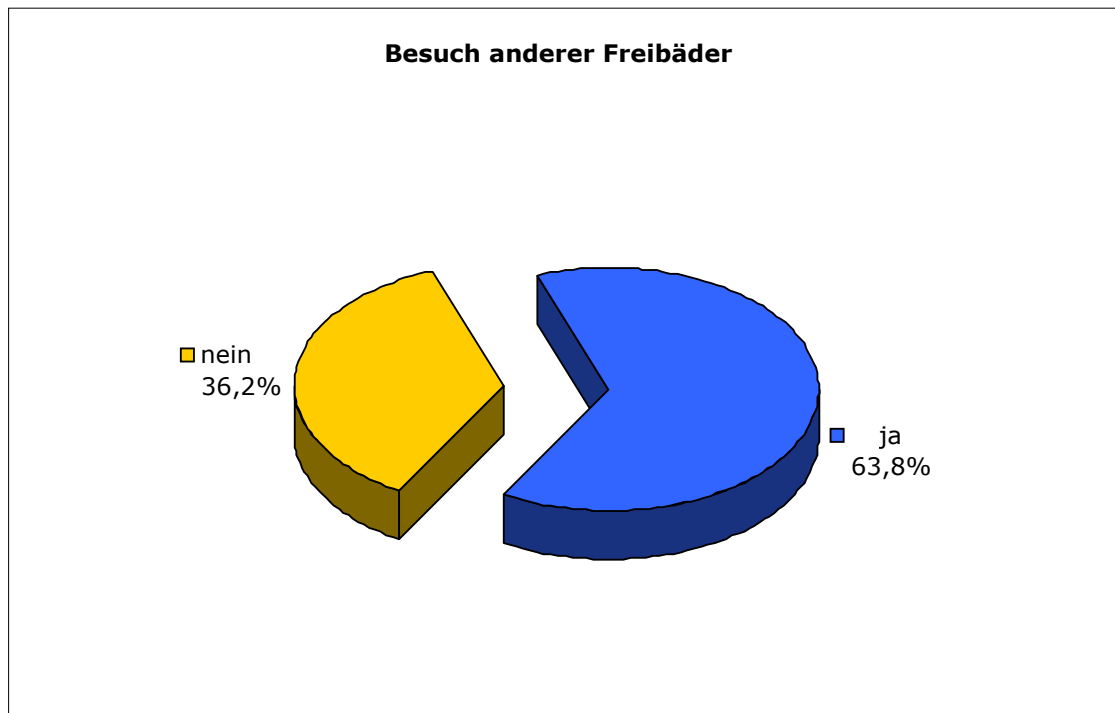
Die Stärken

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

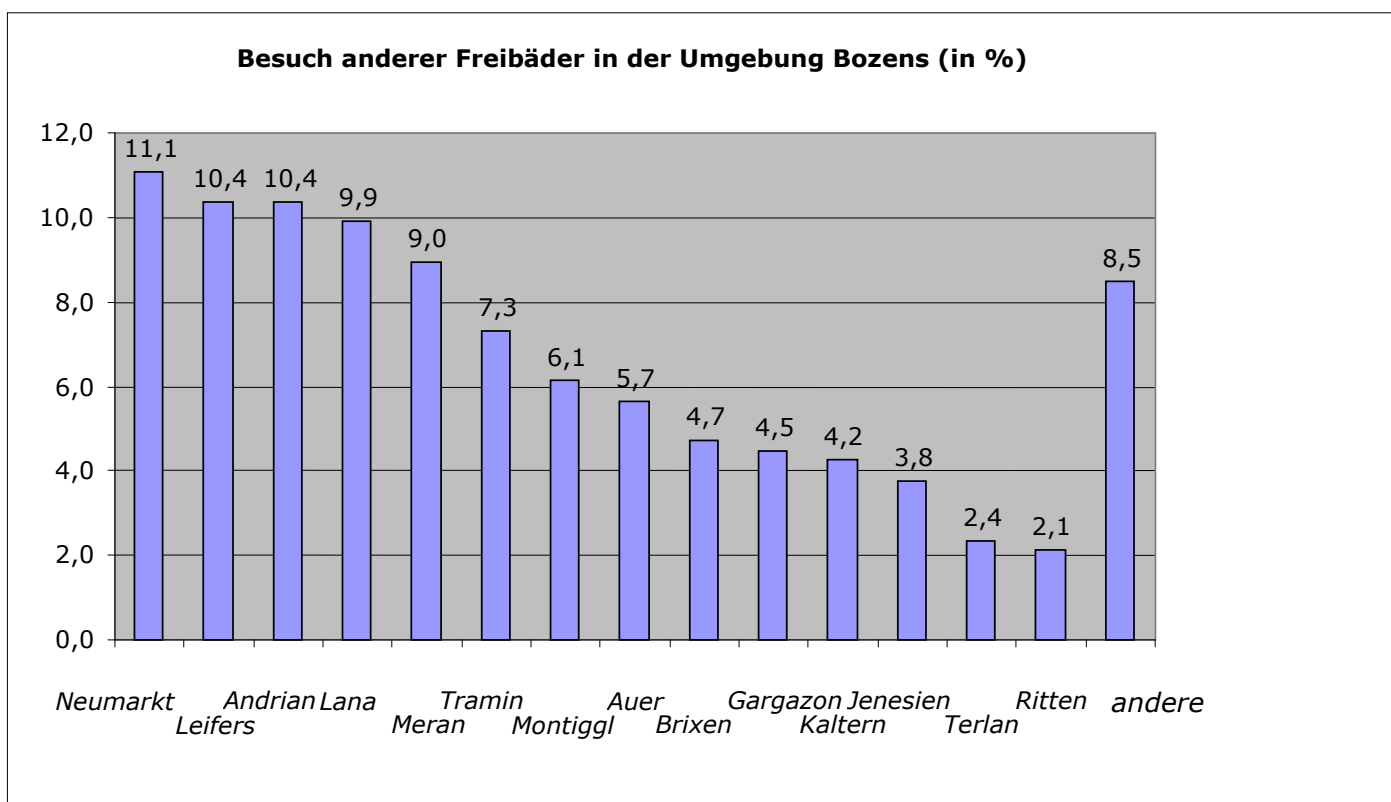
- ist leicht erreichbar (Bus, Radweg) (9,1)
- hat Schwimmbecken mit angemessen temperiertem Wasser (8,8)
- hat saubere und gepflegte Grünanlagen (8,8)
- verfügt über genügend Schließfächer (8,8)

Besuch anderer Schwimmbäder in der Umgebung von Bozen

Auf die Frage, ob auch andere Freibäder in der Umgebung von Bozen gewöhnlich besucht werden, haben 63,7% der Befragten mit "ja" geantwortet. (Grafiken 11 und 12)

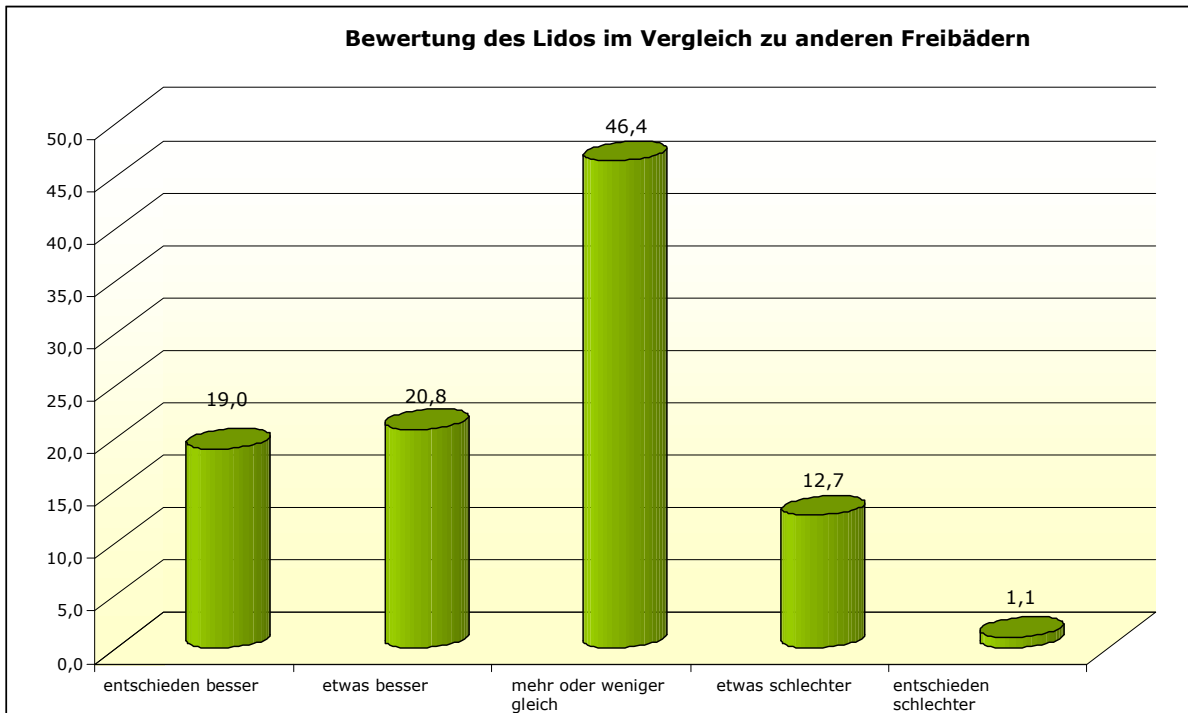


Grafik 11



Grafik 12

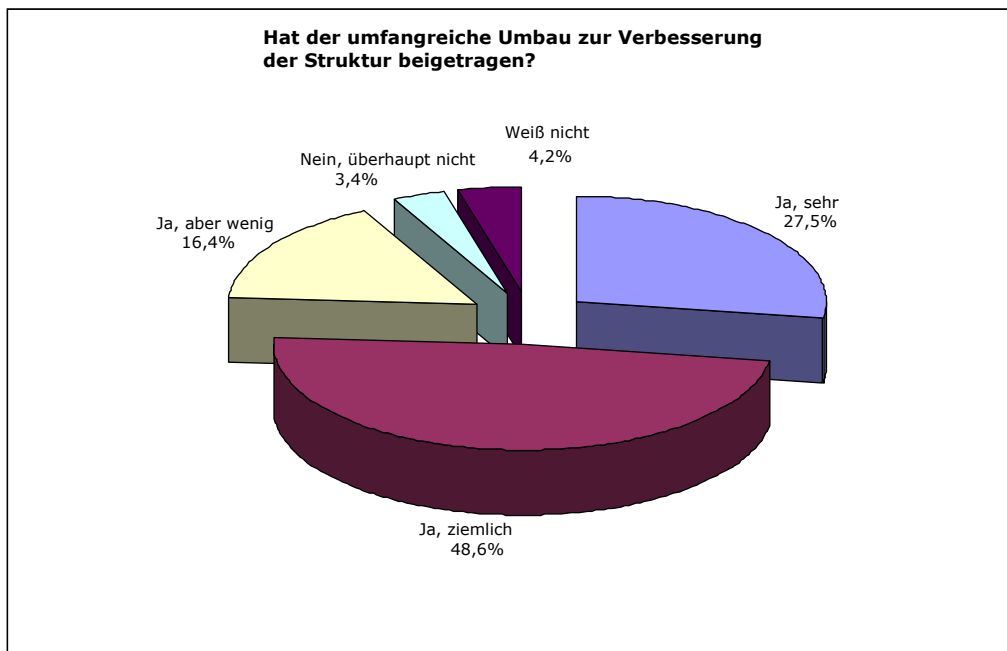
Die Besucher von anderen Freibädern sollten einen Vergleich mit dem Bozner Lido anstellen: 46,4% der Befragten haben geantwortet, dass sie "mehr oder weniger gleich" sind; 39,8% sind der Ansicht, dass das Bozner Lido besser ist.



Grafik 13

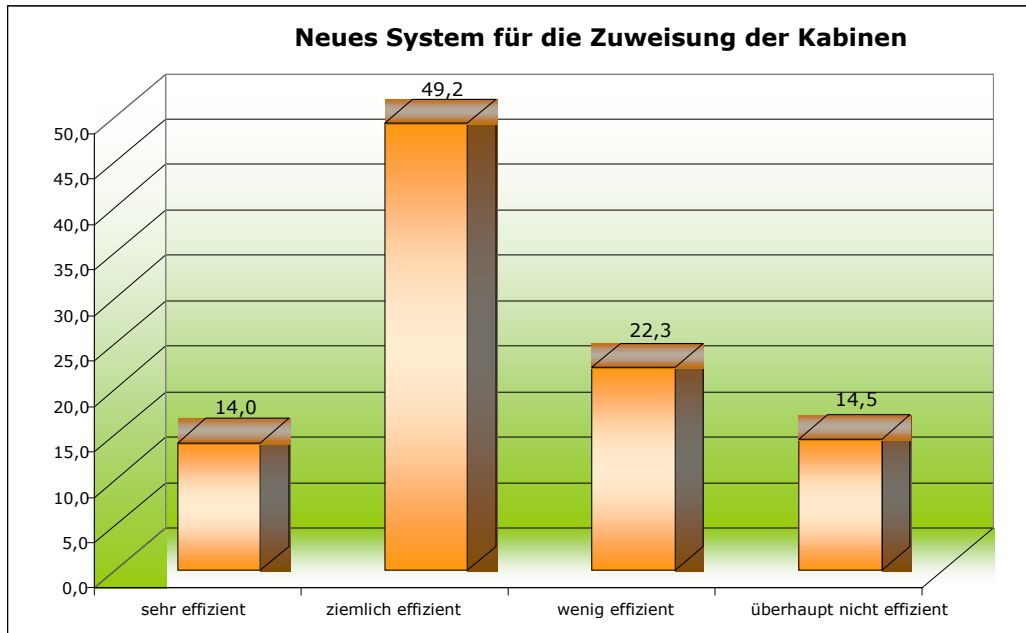
Die 52 Befragten, die andere Freibäder besser finden, geben als Grund die Einrichtung im Allgemeinen (26), die Preise (26) und die Dienstleistungen im Allgemeinen (12) an.

Für 92,5% der befragten Personen hat der umfassende Umbau des Lidos im Frühling die Einrichtung verbessert. (Grafik 14)



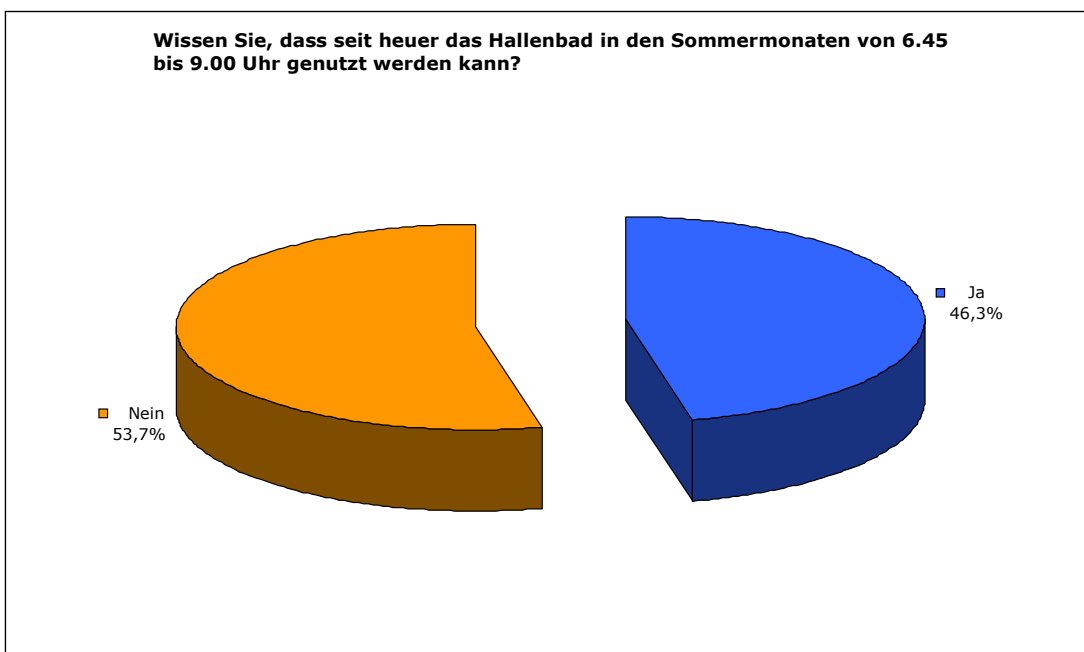
Grafik 14

Über das neue System für die Zuweisung der Kabinen haben 63,2% der Abonnenten eine positive Antwort gegeben: Sie finden es sehr oder ziemlich effizient. (Grafik 15)

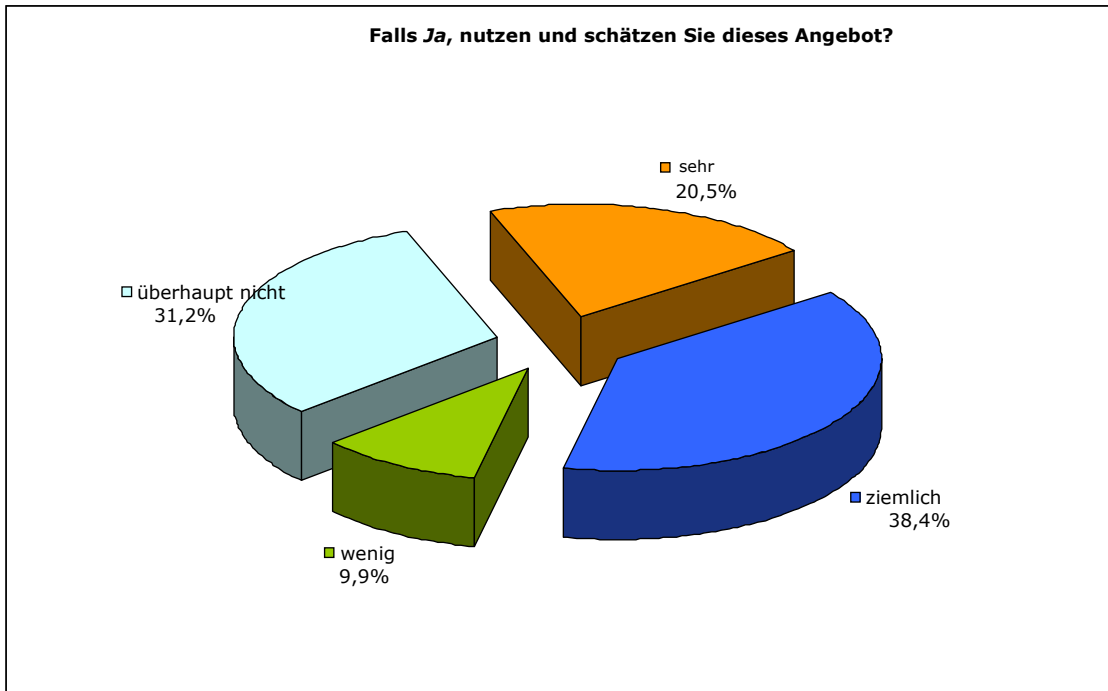


Grafik 15

46,3% der Stichprobe wussten über die Möglichkeit Bescheid, in den Sommermonaten das Hallenbad von 6.45 bis 9.00 Uhr nutzen zu können; davon wussten 59% die Initiative zu schätzen. (Grafik 16 und 17)



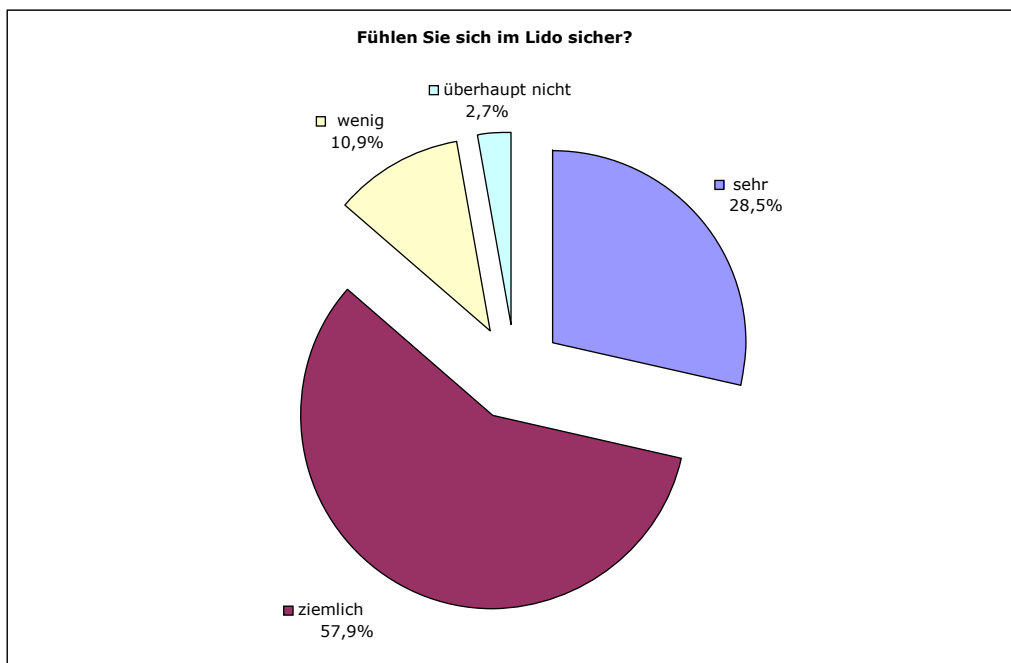
Grafik 16



Grafik 17

Sicherheitsempfinden

Auf die Frage, ob sie sich im Lido sicher fühlen, haben 86,4% der Befragten eine positive Antwort gegeben: Das Lido wird für sehr oder ziemlich sicher gehalten. (Grafik 18)



Grafik 18

Die Hauptgründe, aufgrund welcher 13,6% der Lidobesucher/-innen sich nicht sicher fühlen, sind Diebstähle (51,4%) und Fälle von Mobbing/Schikane (28,6%).

Anregungen der Befragten

In den eigens dafür vorgesehenen Feldern auf dem Fragebogen haben die Befragten insgesamt 139 Meinungen/Anregungen/Bemerkungen formuliert.

Ein kurzer Überblick über die häufigsten Anmerkungen der Befragten:

- es braucht mehr Überwachung im Innern der Einrichtung (34 Anmerkungen)
- es wird gestohlen (14 Anmerkungen)
- es fehlt ein Waschbecken im zweiten Stock (9 Anmerkungen)
- es sollte die Badehaubenpflicht eingeführt werden (9 Anmerkungen)
- das Hallenbad sollte erweitert werden (7 Anmerkungen).

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit hat insgesamt gezeigt, dass die Besucherinnen und Besucher des Lidos mit den angebotenen Diensten zufrieden sind, insbesondere mit der Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, der Verfügbarkeit von Schließfächern, mit den gepflegten Grünanlagen und der Wassertemperatur in den Schwimmbecken; weniger zufrieden sind sie mit dem Gastronomieangebot.