



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Erhebung des Zufriedenheitsgrades: FREIBAD BOZEN

Vorstellung der Ergebnisse

August 2009

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	3
2.	Ziele der Erhebung	3
3.	Angewandte Methodologie	3
4.	Die Ergebnisse der Erhebung	4
6.	Schlussbemerkungen	11

1. Einführung

Im Zeitraum vom 20. Juli bis 1. August 2009 wurde 2 Wochen lang jeden zweiten Tag und zu verschiedenen Tageszeiten eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der BenutzerInnen des Bozner Freibades durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurden im Freibad anonyme Fragebögen an insgesamt 837 Personen verteilt; dabei handelt es sich um eine statistisch signifikante Stichprobe der BenutzerInnen des Freibads.

2. Ziele der Erhebung

Das Ziel der Erhebung war es:

- den Zufriedenheitsgrad der BenutzerInnen mit dem Leistungsangebot im Freibad zu ermitteln und erheben;
- das Leistungsangebot ausgehend von den Umfrageergebnissen kontinuierlich zu verbessern;
- eventuelle Unterschiede zwischen verschiedenen BenutzerInnentypologien hervorzuheben;
- die Ergebnisse mit denen aus den Vorjahren zu vergleichen;
- etwaige, derzeit nicht erfüllte Bedürfnisse festhalten.

3. Angewandte Methodologie

Es wurden die Ziele der Erhebung festgelegt und den BenutzerInnen des Freibades anonyme Fragebögen ausgehändigt, die mit Hilfe der vor Ort anwesenden Erhebungsbeamten ausgefüllt wurden. Die Daten aus den ausgefüllten Fragebögen wurden in eine Excel-Tabelle übertragen und mit dem Analyseprogramm SPSS, das eine detaillierte Auswertung der Daten ermöglicht, aufbereitet.

4. Die Ergebnisse der Erhebung

Befragte Personen

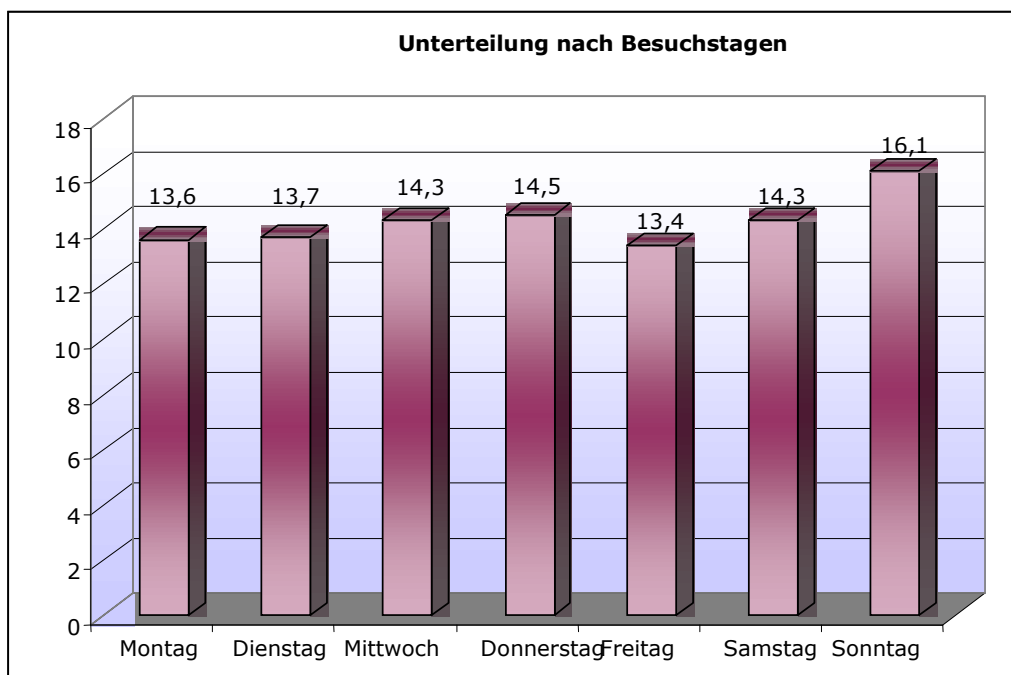
Bei der Analyse der Bewertungen zum Freibad wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter, das Geschlecht, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, die Beschäftigungslage, der Wohnsitz, die Häufigkeit der Freibadbesuche sowie der Besitz eines Abonnements (wenn ja welches?).

Die Befragten haben ein Durchschnittsalter von 37,7 Jahren (2006 waren es 43,1 Jahre). Wie aus der untenstehenden Grafik hervorgeht, handelt es sich bei den meisten Besucherinnen und Besuchern um Jugendliche zwischen 14 und 19 Jahren (23,7%).

(Grafik 1)

Sonntags wurden am meisten Fragebögen ausgefüllt, da es sich um den am meist besuchten Wochentag im Freibad handelt (16,1%).

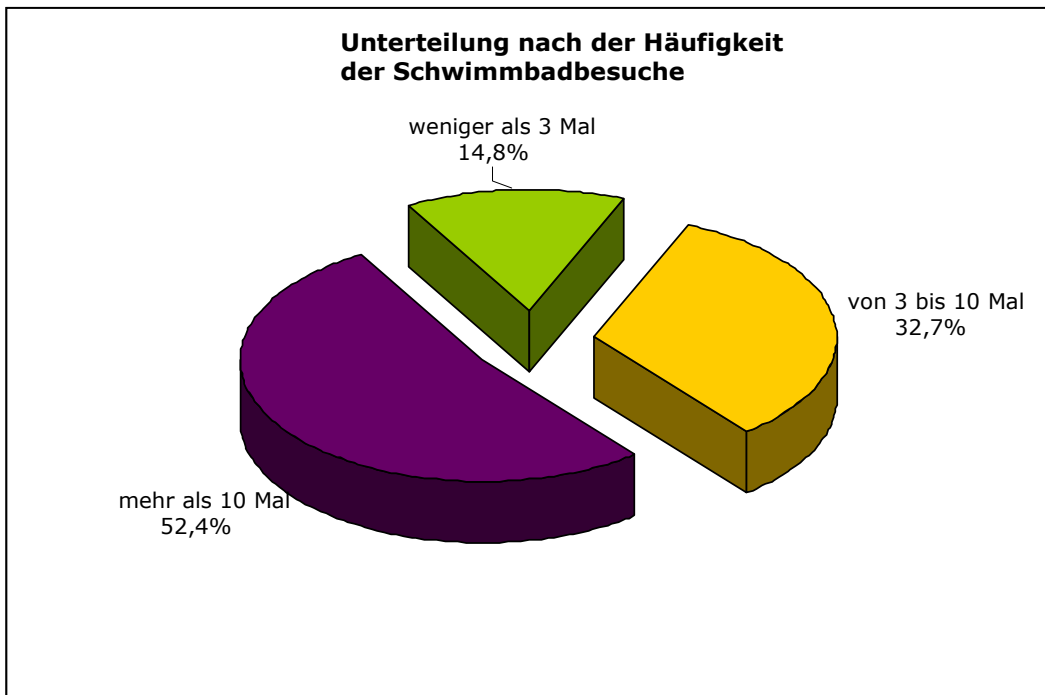
(Grafik 2)



Grafik 2

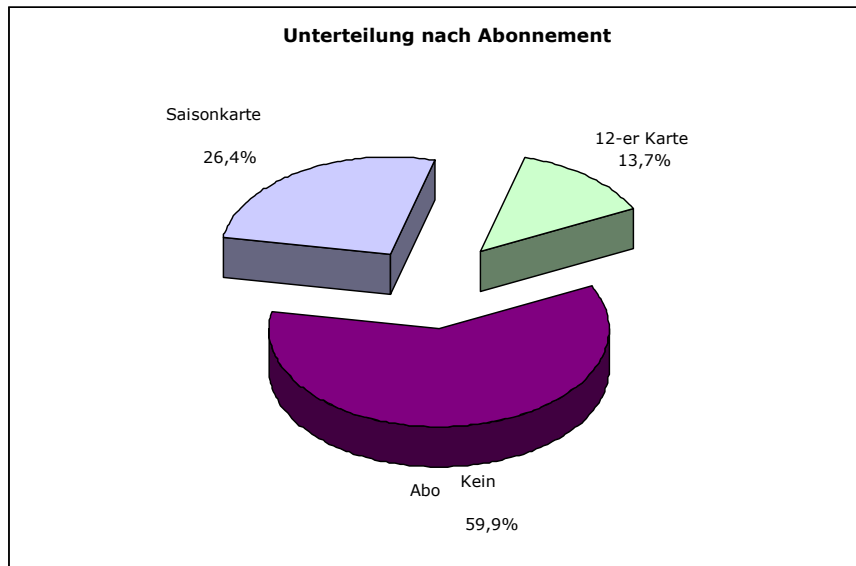
Von den 837 befragten Personen haben 52,4% erklärt, im Laufe der letzten Saison mehr als 10 Mal das Freibad besucht zu haben (2006 waren es 67,4%).

(Grafik 3)



Grafik 3

40,1% der FreibadbesucherInnen haben ein Abonnement. Im Jahr 2006 waren es 55,9%. (Grafik 4).



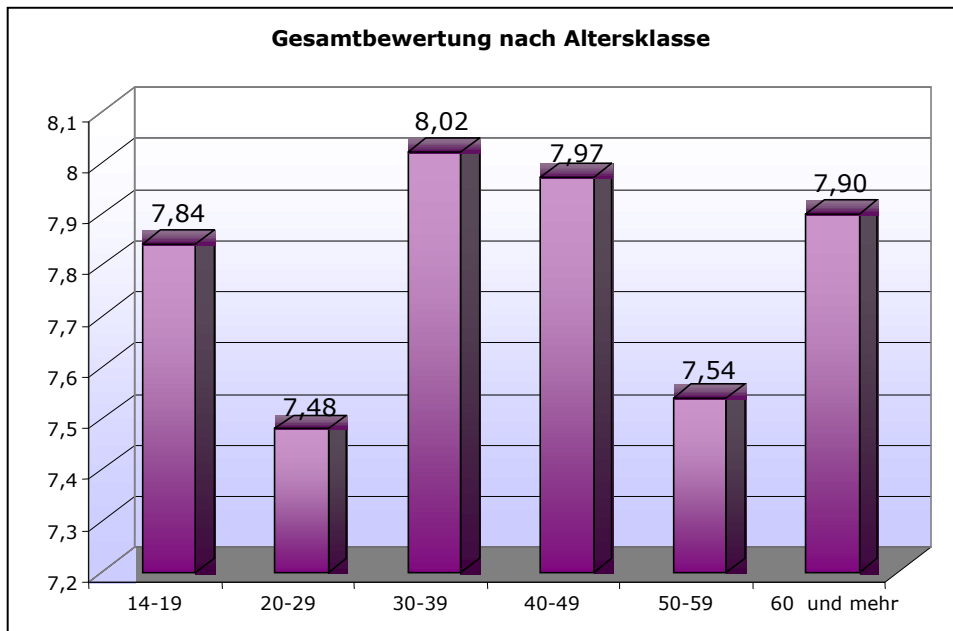
Grafik 4

Gesamtbewertung

Ausgehend von einer Zufriedenheitsskala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden) sollten die befragten Personen eine Gesamtbewertung über das Freibad abgeben. Die mittlere Bewertung lag dabei bei 7,83 (2006: 8,06),.

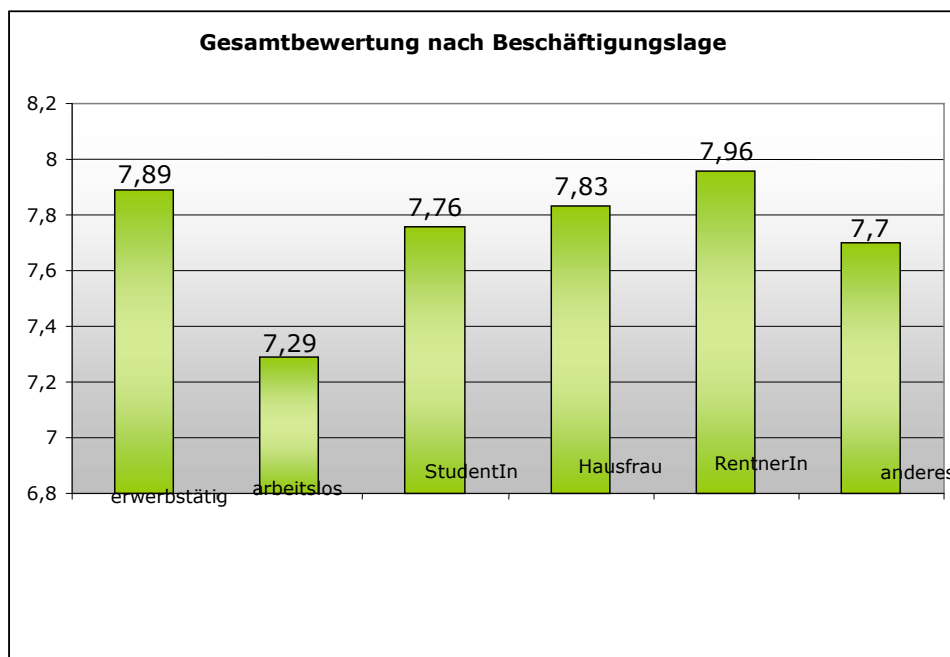
Untersucht man die Gesamtbewertung auf der Grundlage des Alters der Befragten, so gibt die Altersklasse 30-39 Jahre (8,02) die höchste Note ab,

während die niedrigste Bewertung von der Altersklasse 20-29 Jahre (7,48) abgegeben wird. (Grafik 5)



Grafik 5

Bei Berücksichtigung der Beschäftigungslage wurde die höchste Bewertung von den Rentnerinnen und Rentnern abgegeben (7,96). (Grafik 6)



Grafik 6

Die höchste Bewertung (8,17) wurde von den Bewohnern des Don-Bosco-Viertels abgegeben.

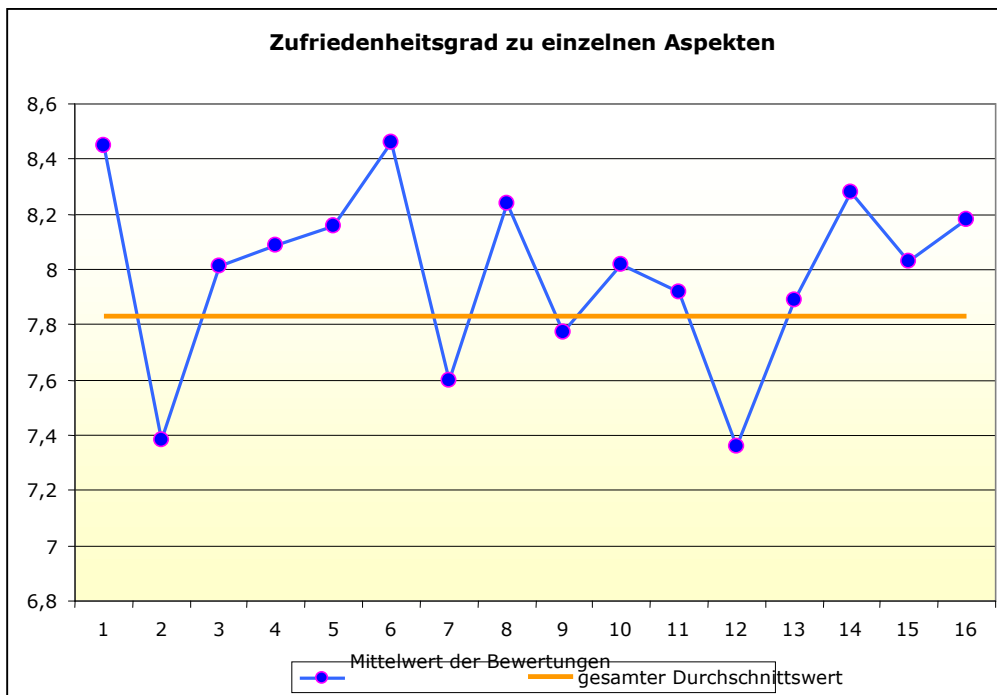
Wenn die Häufigkeit der Freibadbesuche berücksichtigt wird, so haben jene Befragten, die mehr als 10 Mal in der Saison das Lido besucht haben, mit 7,99 die beste Bewertung abgegeben.

Die befragten Personen, die normalerweise keine anderen Freibäder in der Bozner Umgebung besuchen, geben mit 8,05 die höchste Bewertung ab.

Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 16 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (absolut richtig) bis 1 (absolut falsch) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge.



Grafik 7

- 1 hat angemessene Öffnungszeiten
- 2 ist leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar
- 3 ist für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich
- 4 ist sauber und gepflegt
- 5 verfügt über Becken mit sauberem Wasser
- 6 verfügt über Becken mit einer angemessenen Wassertemperatur
- 7 hat saubere und gepflegte sanitäre Anlagen
- 8 verfügt im Verhältnis zu den Besucherzahlen über große Grünflächen
- 9 verfügt über genügend Schattenzonen
- 10 besitzt sichere Anlagen und angemessene Dienste für Kinder
- 11 verfügt über qualitativ gute Sportanlagen
- 12 bietet quantitativ und qualitativ angemessene Kultur- und Erholungsangebote an
- 13 verfügt über kompetentes und höfliches Personal
- 14 bietet einen befriedigenden Dienst für die Ausstellung von Abos und Eintrittskarten ohne lange Warteschlangen an den Schaltern
- 15 hat angemessene Eintrittspreise in Bezug auf den erbrachten Dienst
- 16 gibt klar und schnell Auskünfte

Das Freibad...	Note 2009	No 20	
verfügt über Becken mit einer angemessenen Wassertemperatur	8,46	n.	
hat angemessene Öffnungszeiten	8,45	8,3	
bietet einen befriedigenden Dienst für die Ausstellung von Abos und Eintrittskarten ohne lange Warteschlangen an den Schaltern	8,28	8,40	↓
verfügt im Verhältnis zu den Besucherzahlen über große Grünflächen	8,24	8,31	↓
gibt klar und schnell Auskünfte über Öffnungszeiten, Preise und Dienste	8,18	8,22	↓
verfügt über Becken mit sauberem Wasser	8,16	7,97	↑
ist sauber und gepflegt	8,09	8,18	↓

hat angemessene Eintrittspreise in Bezug auf den erbrachten Dienst	8,03	n.d.	
besitzt sichere Anlagen und angemessene Dienste für Kinder	8,02	8,05	↓
ist für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,01	7,96	↑
verfügt über qualitativ gute Sportanlagen	7,92	8,04	↓
verfügt über kompetentes und höfliches Personal	7,89	8,16	↓
verfügt über genügend Schattenzonen	7,77	7,66	↑
hat saubere und gepflegte sanitäre Anlagen	7,60	n.d.	
ist leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar	7,38	7,26	↑
bietet quantitativ und qualitativ angemessene Kultur- und Erholungsangebote an	7,36	7,49	↓

Tabelle 1

Vorzüge

Der Bereich der Vorzüge setzt sich aus der Gesamtheit der Aspekte zusammen, die die höchste Bewertung erreicht haben:

- verfügt über Becken mit einer angemessenen Wassertemperatur (8,46)
- hat angemessene Öffnungszeiten (8,45)
- bietet einen befriedigenden Dienst für die Ausstellung von Abos und Eintrittskarten ohne lange Warteschlangen an den Schaltern (8,28)
- verfügt im Verhältnis zu den Besucherzahlen über große Grünflächen (8,24)

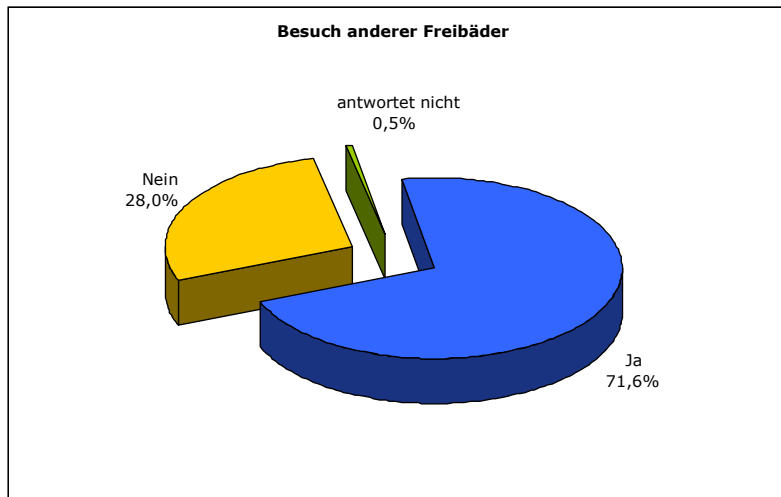
Schwachpunkte

Im Rahmen der insgesamt als positiv zu bewertenden Beurteilungen können die nachstehend angeführten Schwachpunkte hervorgehoben werden, die niedrigere Bewertungen als die Durchschnittsbewertung erhalten haben:

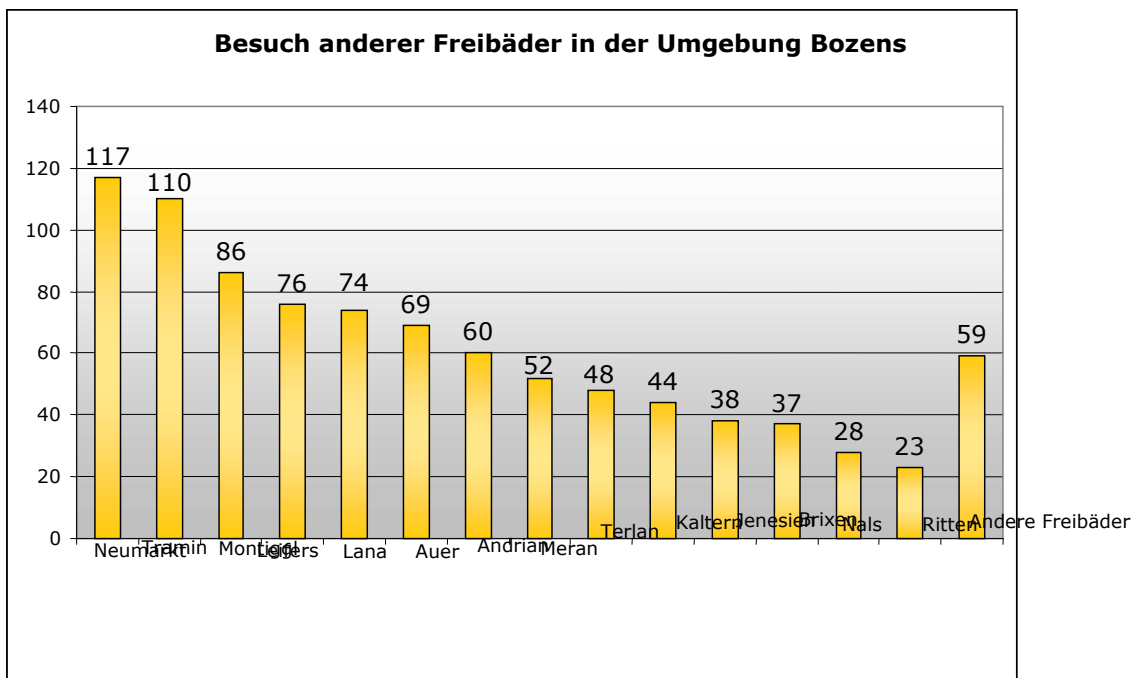
- bietet quantitativ und qualitativ angemessene Kultur- und Erholungsangebote an (7,36)
- ist leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (7,38)
- hat saubere und gepflegte sanitäre Anlagen (7,60)
- verfügt über genügend Schattenzonen (7,77)

Besuch anderer Freibäder in der Umgebung Bozens

Die befragten Personen sollten Auskunft geben, ob sie gewöhnlich auch andere Freibäder in der Umgebung besuchen; 71,6% haben zugestimmt. (Grafiken 8 und 9)



Grafik 8



Grafik 9

Die BesucherInnen anderer Freibäder wurden ersucht, einen Vergleich mit dem Bozner Freibad anzustellen: 42,2% der Befragten haben geantwortet, dass sie "mehr oder weniger gleich sind".

In der Dienstcharta enthaltene Informationen

12,1% der Befragten haben erklärt, die Dienstcharta des Amtes für Sport gelesen zu haben. 93,3% davon haben erklärt, dass die enthaltenen Informationen interessant sind und für 92,0% der Befragten waren sie klar und erschöpfend.

Bemerkungen der befragten Personen

Den Befragten wurde die Möglichkeit gegeben, in einem eigenen Feld ihre Meinung/Bemerkungen/Empfehlungen abzugeben; insgesamt wurden 488

Bemerkungen angeführt. Unter den wichtigsten kritischen Bemerkungen der Befragten befinden sich folgende:

- öfters die Trampoline zugänglich machen (38 Nennungen)
- eine modernere Struktur (27 Nennungen)
- Badehaubenpflicht (23 Nennungen)
- sauberere sanitäre Anlagen (21 Nennungen)
- mehr Kontrolle über die Einhaltung der Regeln (19 Nennungen)

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung zeigt einen insgesamt guten Zufriedenheitsgrad für das Freibad auf, insbesondere was die Wassertemperatur in den Becken und die Öffnungszeiten angeht; Kritikpunkte sind die fehlenden Kultur- und Erholungsangebote, die nicht leichte Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und die Sauberkeit in den sanitären Anlagen.