

Medienmitteilung vom 5. Februar 2018

Strandbad Rietliau schneidet sehr gut ab

Die Kundenbefragung, die im letzten Sommer in 12 Freibädern im Kanton Zürich durchgeführt wurde, zeigt für das Strandbad Rietliau Erfreuliches. Nicht nur für sich betrachtet wurden gute bis sehr gute Resultate erzielt, sondern auch im Quervergleich wartet das Strandbad Rietliau mit überdurchschnittlich hohen Zufriedenheitswerten auf. Dies zum Beispiel bei der Freundlichkeit des Badaufsichts- und Kassenpersonals, bei der Sauberkeit und dem Badebetrieb aber auch bei der Erreichbarkeit des Bades. Die Umfragedaten zeigen, dass die meisten regelmässigen Besucher aus Wädenswil oder der näheren Umgebung kommen und in erster Linie Abkühlung, Entspannung und Erholung im Sträme suchen. Das Statistische Amt des Kantons Zürich hat in einem ausführlichen Bericht die Ergebnisse der Kundenbefragung festgehalten (Anhang).

Die Abteilung Sicherheit und Gesundheit bedankt sich an dieser Stelle bei allen, die den Fragebogen im Strandbad ausgefüllt haben.

Für Medienauskünfte:

Jonas Erni, Stadtrat Sicherheit und Gesundheit, 076 365 78 06



Kanton Zürich
Statistisches Amt

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

Strandbad Rietliau

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 Rietliu	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 (dieses Modul wurde für das Strandbad Rietliau nicht abgefragt)

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 Strandbad Rietliau war es nach 2013 die zweite 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 Strandbad Rietliau 79% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer genutzt.

Für das Strandbad Rietliau wurden 131 ausgefüllte Fragebögen ausgewertet, was einer **Rücklaufquote** von 37% entspricht. Die Besucherinnen und Besucher stammen zu 84% aus der eigenen Gemeinde, womit das Strandbad Rietliau einen überdurchschnittlich hohen Anteil an einheimischen Badegästen aufweist. Gemäss den Zufriedenheitsanteilen von 96% und 91% ist das Strandbad Rietliau mit dem Auto sowie mit öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Velo oder zu Fuss im Bädervergleich überdurchschnittlich gut erreichbar.

82% der befragten Gäste sind mindestens einmal pro Woche im Strandbad Rietliau anzutreffen, ein Wert, der leicht über dem Bäderdurchschnitt von 81% liegt. 88% der Befragten gaben an, dass das Strandbad Rietliau dasjenige Freibad sei, welches sie normalerweise besuchen. Die befragten Altersgruppen ähneln in ihrer Häufigkeit der durchschnittlichen Altersverteilung über alle Bäder. Auffallend ist der tiefe Anteil an jüngeren Badegästen zwischen 14 und 24 Jahren, der mit 2% rund 8 Prozentpunkte über dem Bäderdurchschnitt von 10% liegt.

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 Strandbads Rietliau unterscheiden sich von den Durchschnittswerten über alle Bäder relativ klar. Trotzdem ist auch hier die Abkühlung an einem heissen Sommertag mit 66% der am häufigsten genannte Besuchsgrund, gefolgt von der Entspannung und Erholung mit 46% und dem Badebesuch mit der Familie (40%). Der Aspekt der Erholung und Entspannung wurde im Strandbad Rietliau signifikant häufiger angegeben als im Durchschnitt über alle Freibäder, die körperliche Betätigung und der gesundheitliche Aspekt wurden im Gegensatz dazu klar weniger häufig genannt.

Wichtige Aspekte bei einem Freibadbesuch: Wie bei den anderen teilnehmenden Freibädern ist einer der wichtigsten Aspekte beim Besuch eines Freibades die Hygiene und Sauberkeit. Rund 93% der Befragten fanden diesen Aspekt im Strandbad Rietliu 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 Strandbad Rietliu hat sich dieser Aspekt mit 94% gar als wichtigster Aspekt herausgestellt. Ebenfalls häufige Erwähnung fanden mit einem Anteilswert von 79% das Baden in einem Naturgewässer, mit 78% das Ambiente des Bades, mit 77% die Sicherheit im und ums Wasser und mit 75% die Verpflegungsmöglichkeiten. Erhöhte Aufmerksamkeit verdienen das Baden im Naturgewässer und die Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, mit dem Velo und zu Fuss, Aspekte, welche sich als überdurchschnittlich wichtig herausgestellt haben. Die Wassertemperatur, die Ruhe im Bad und die Sicherheit im und ums Wasser sind im Strandbad Rietliu dagegen von unterdurchschnittlicher Bedeutung.

Gesamtzufriedenheit: Der Anteil der Badegäste, welche ganz allgemein mit dem Strandbad Rietliu zufrieden oder sehr zufrieden waren («Excellencewert»), beträgt 93%, womit dem Freibad 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 der Garderoben, des Liegebereichs und der Spielwiesen sowie die Sauberkeit ganz allgemein
- Qualität der Rasenfläche, Wassertemperatur und Badebetrieb ganz allgemein
- der verfügbare Platz beim Schwimmen, Anzahl und Qualität der Garderoben sowie die Anlage und Infrastruktur ganz allgemein
- Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Verhalten des Badeaufsichtspersonals allgemein
- kurze Wartezeiten an der Kasse, Freundlichkeit und Verhalten des Kassenpersonals allgemein
- Kosten für den Einzeleintritt und für die Abonnements sowie Auswahl der Abonnements
- Erreichbarkeit mit Auto/Motorrad und mit dem ÖV, mit dem Velo und zu Fuss

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 «Schwäche» offenbarten sich die Öffnungszeiten bei durchgezogenem Wetter. Als «Gefahr» identifiziert wurden die Öffnungszeiten am Abend.

Geht man von der bäderinternen Portfolio-Betrachtung einen Schritt weiter und vergleicht das Strandbad Rietliau mit den anderen Freibädern, so wurden in verschiedenen Bereichen **überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte** erzielt:

- **Zufriedenheit mit der Sauberkeit** in den Garderoben
- **Badebetrieb:** Qualität der Rasenfläche und die Wassertemperatur
- **Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur:** Überdurchschnittliche Resultate erzielt worden sind beim verfügbaren Platz zum Schwimmen, bei der Anzahl und Qualität der Garderoben und Duschen und beim Angebot für Kinder und Jugendliche (Sprungbrett, Floss, Wasserspiele, Spielsachen).
- **Freundlichkeit des Badeaufsichtspersonals**
- Die **Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal** ist für alle Aspekte (Freundlichkeit, kurze Wartezeiten, Verhalten allgemein) überdurchschnittlich ausgefallen.
- Auch die **Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen** ist bezüglich der Kosten für Einzeleintritte und Abonnements und der Auswahl der Abonnements überdurchschnittlich gut ausgefallen.
- **Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades:** sowohl motorisiert mit dem Auto oder Motorrad als auch mit dem ÖV, dem Velo und zu Fuss

Damit zeigt sich das Strandbad Rietliau als attraktives und von den Besucherinnen und Besuchern hoch geschätztes Freibad, welches vor allem die lokale Bevölkerung, aber auch Gäste aus der näheren Umgebung anzieht. Lob erhält das Strandbad Rietliau insbesondere auch für kompetentes Kassenpersonal, die gute Erreichbarkeit mit dem Auto, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Badeaufsicht, die Sauberkeit des Liegebereichs und der Spielwiesen sowie die Qualität der Rasenfläche.

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	boxa - 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.

Frage		Antwortkategorie					
		gar nicht zufrieden			sehr zufrieden		
		1	2	3	4	5	6
Zufriedenheit mit der Wassertemperatur	Anzahl Antworten	2	1	9	25	36	44
	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.

Excellencewert	Mittelwert	Interpretation
< 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).

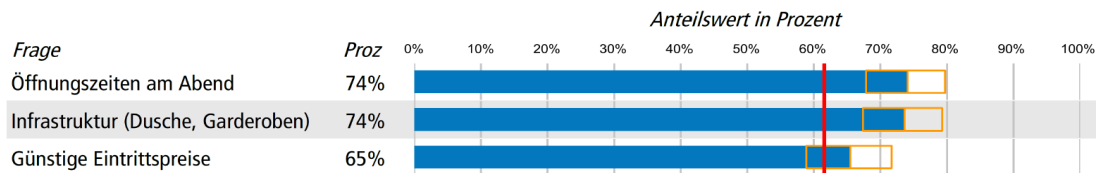
Obwohl man das wahre Resultat für «alle Badegäste» nicht kennt, lässt sich nun mit Hilfe der Statistik aussagen, ob ein im Bädervergleich überdurchschnittlich ausgefallenes Resultat in der Tendenz gleich – das heisst ebenfalls überdurchschnittlich – ausgefallen wäre, wenn «sämtliche Badegäste» befragt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

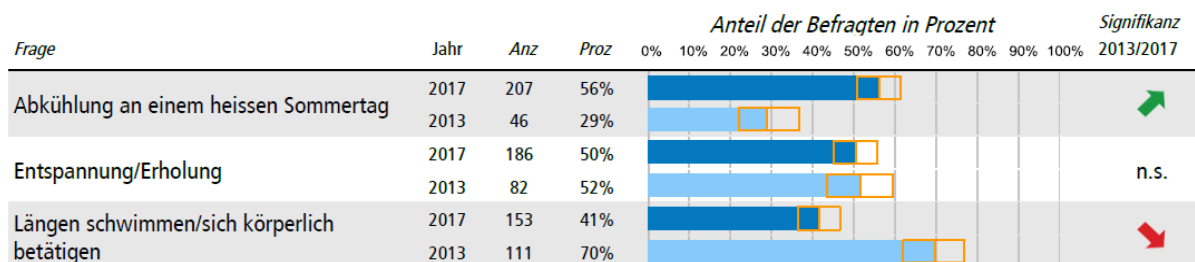
Anteilswert (Proz) = Anteil Befragte, welche den entsprechenden Aspekt als wichtig oder sehr wichtig beurteilt haben, am Total aller gültigen Antworten



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.

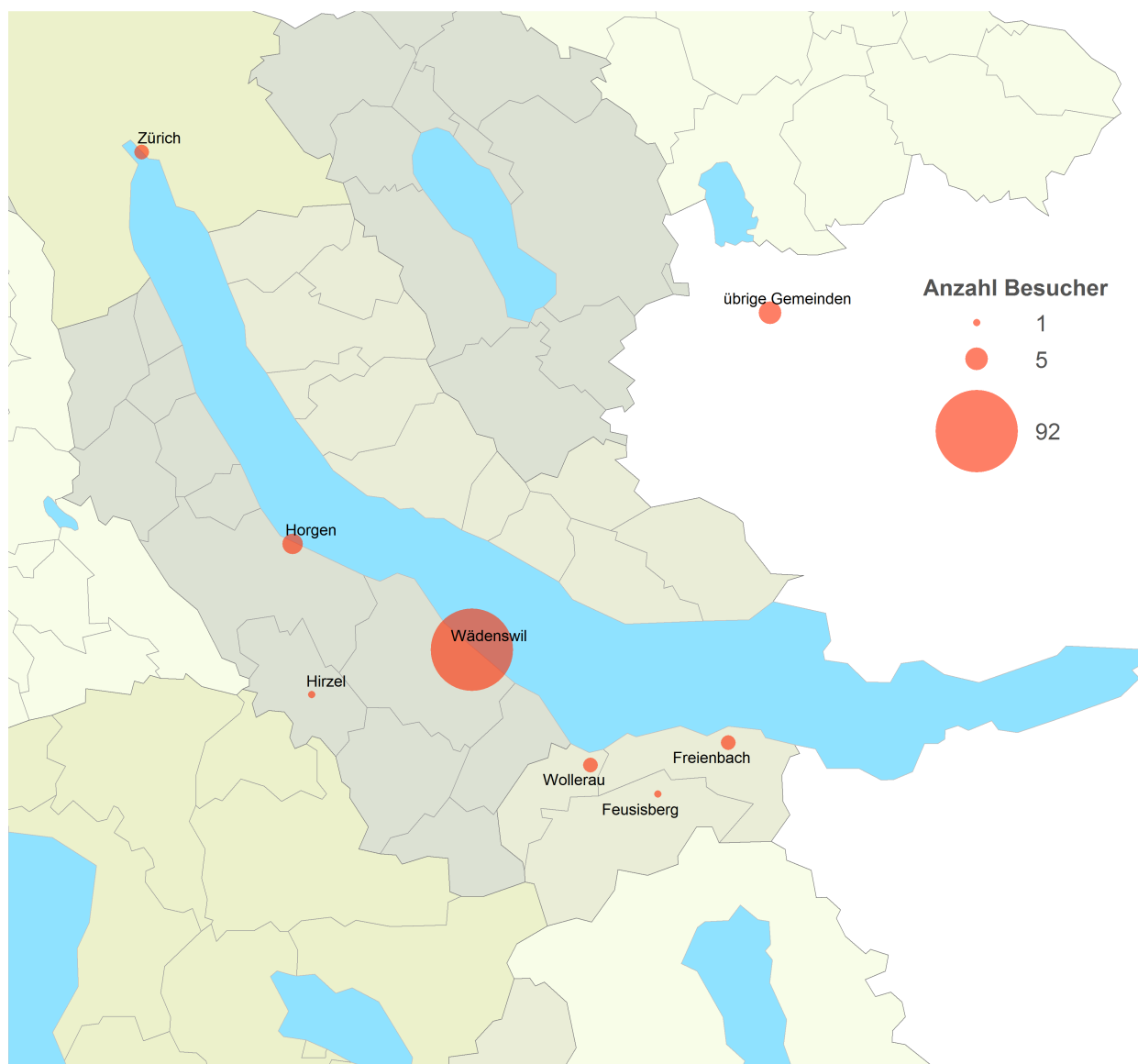
Jedes Freibad erhält als PDF-Datei und gedruckt zwei verschiedene Berichte:

- 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	bxä - 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%

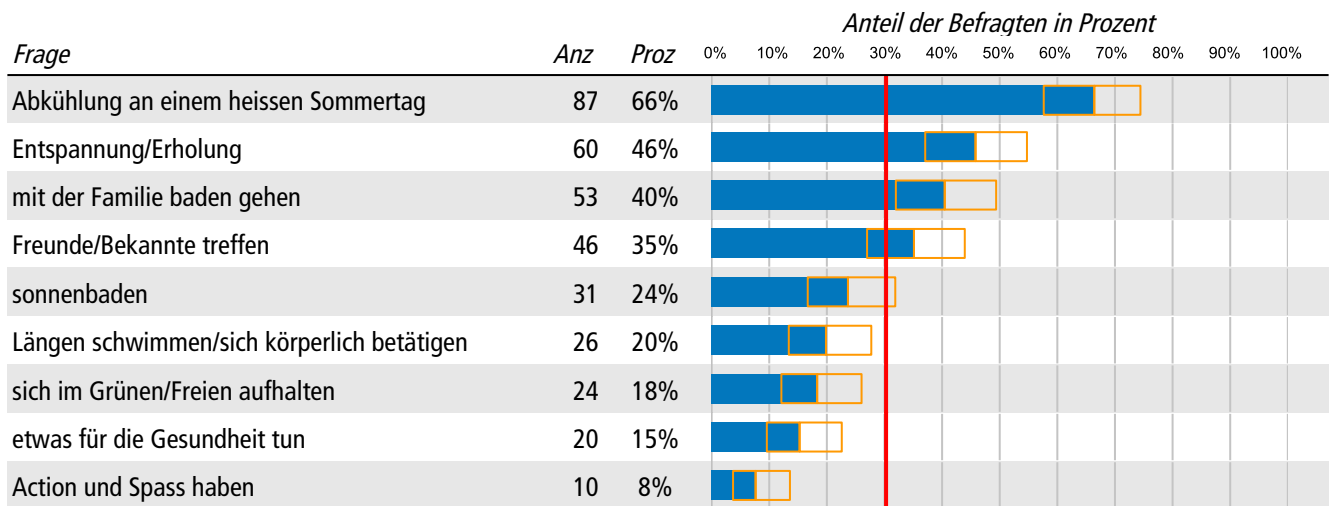
5 Ergebnisse im Detail

5.1 Gründe für den Besuch eines Freibads

*Frage*text: 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

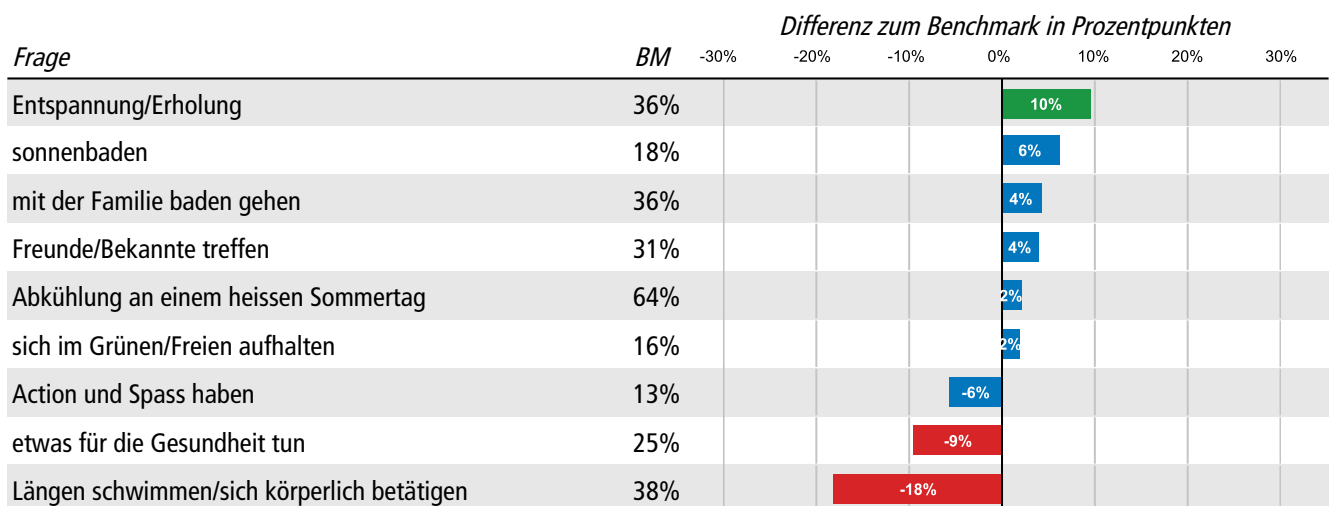


Besuchsgründe, welche die rote Linie übersteigen, sind, bezogen auf alle Besuchsgründe im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich häufig genannt worden.

N = 131 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 Strandbad Rietliau signifikant häufiger, rot hervorgehobene Gründe wurden signifikant weniger häufig genannt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

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

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

Frage	Jahr	Anz	Proz	Anteil der Befragten in Prozent																Signifikanz 2013/2017
				0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%						
Abkühlung an einem heissen Sommertag	2017	87	66%																	n.s.
	2013	99	58%																	
Entspannung/Erholung	2017	60	46%																	n.s.
	2013	79	46%																	
mit der Familie baden gehen	2017	53	40%																	n.s.
	2013	55	32%																	
Freunde/Bekannte treffen	2017	46	35%																	n.s.
	2013	35	20%																	
sonnenbaden	2017	31	24%																	n.s.
	2013	38	22%																	
Längen schwimmen/sich körperlich betätigen	2017	26	20%																	↓
	2013	70	41%																	
sich im Grünen/Freien aufhalten	2017	24	18%																	↑
	2013	8	5%																	
etwas für die Gesundheit tun	2017	20	15%																	k.A.
	2013																			
Action und Spass haben	2017	10	8%																	n.s.
	2013	11	6%																	

2017: N = 131 Befragte
2013: N = 172 Befragte

5.2 Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Fragen im Überblick

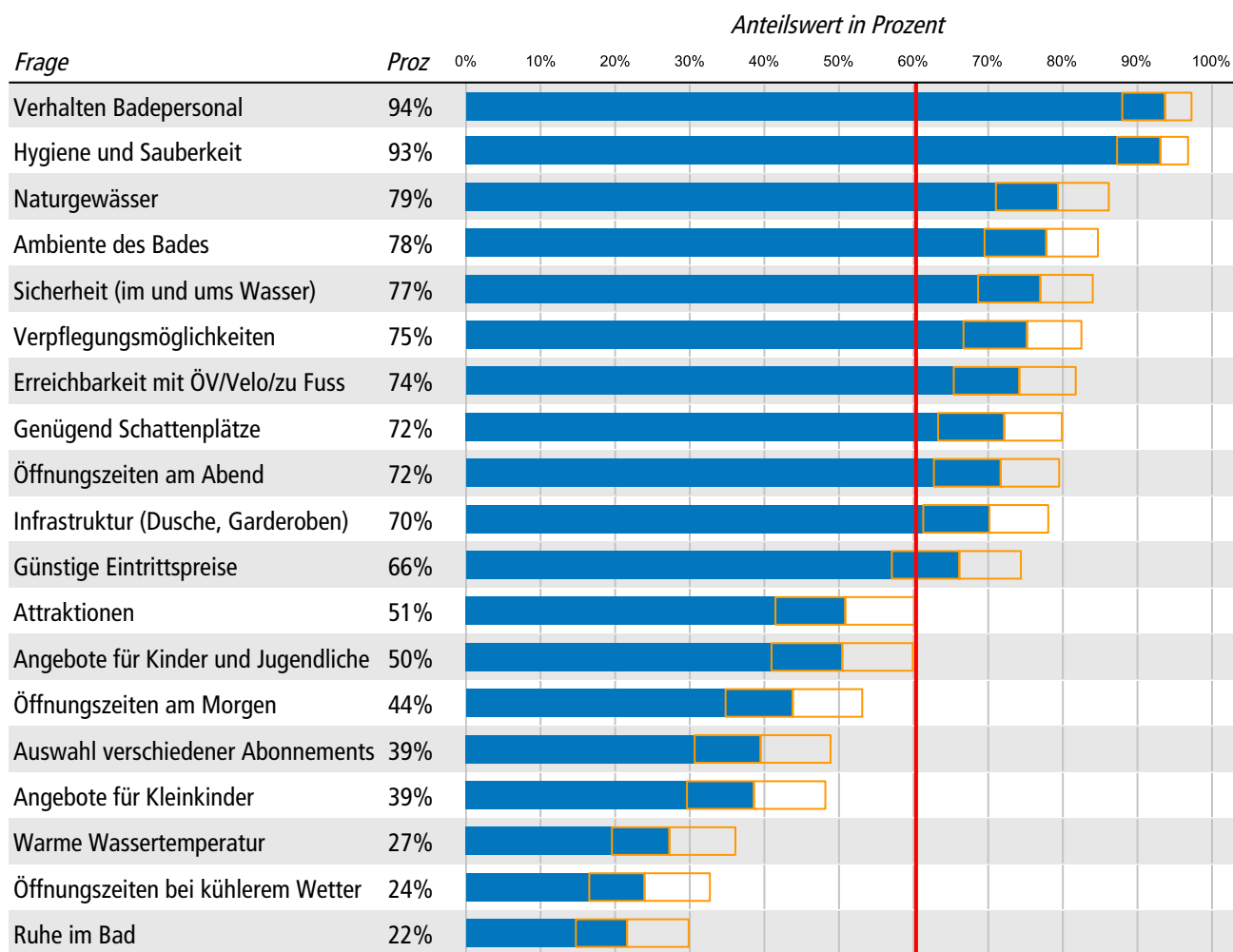
Fragestext: Bitte sagen Sie uns zu jedem einzelnen Punkt, wie wichtig er für Sie ist, wenn Sie ein Freibad besuchen:

<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, Badminton, Kinderspielplatz etc.	Attraktionen
Warme Wassertemperatur	Warme Wassertemperatur
Ruhe im Bad	Ruhe im Bad
Öffnungszeiten am Morgen	Öffnungszeiten am Morgen
Öffnungszeiten am Abend	Öffnungszeiten am Abend
Öffnungszeiten bei durchgezogenem/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

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

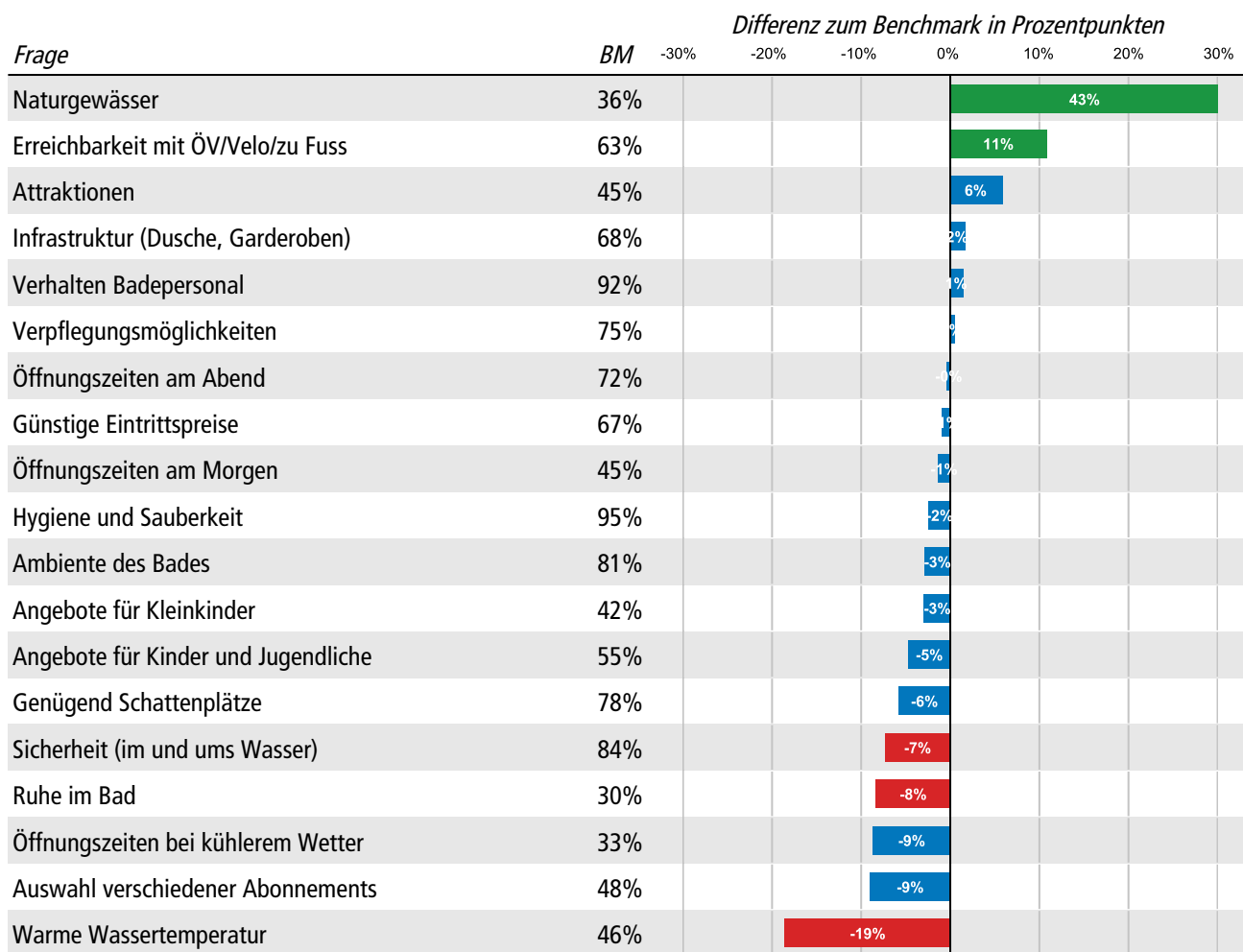


Aspekte, welche die rote Linie übersteigen, sind bezogen auf das Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich wichtig.

N = 131 Befragte

B Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch im Vergleich zum Benchmark

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



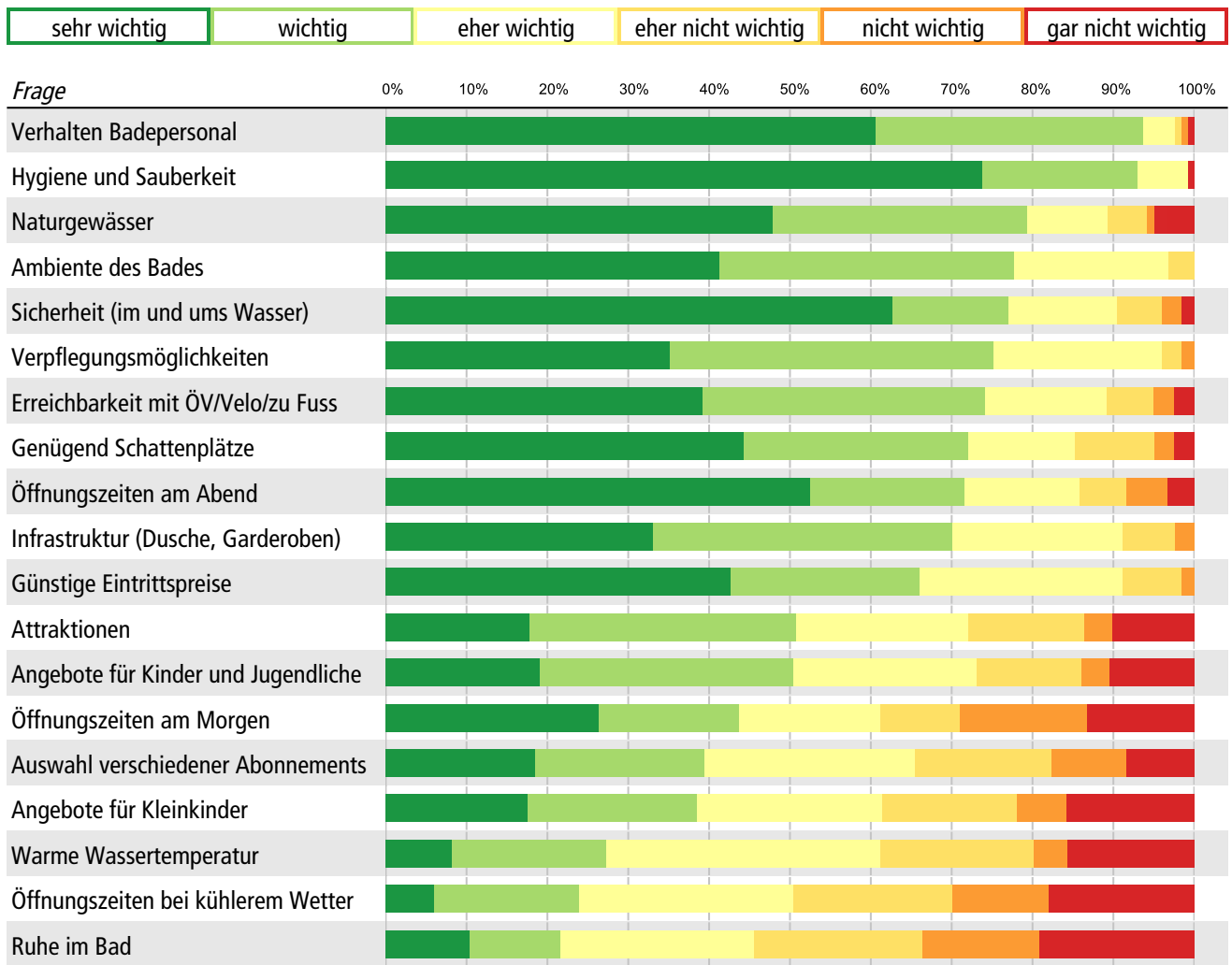
Grün hervorgehobene Aspekte sind für das Strandbad Rietliau signifikant wichtiger, rot hervorgehobene Aspekte sind signifikant weniger wichtig als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Die wichtigsten Aspekte bei einem Freibadbesuch

Frage	Anzahl Antworten	positiv ←						→ negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017
		6	5	4	3	2	1	2017	2013	2017	2013	
Verhalten Badepersonal	127	61%	33%	4%	1%	1%	1%	94%	88%			n.s.
Hygiene und Sauberkeit	130	74%	19%	6%	0%	0%	1%	93%	96%			n.s.
Naturgewässer	121	48%	31%	10%	5%	1%	5%	79%				k.A.
Ambiente des Bades	126	41%	37%	19%	3%	0%	0%	78%				k.A.
Sicherheit (im und ums Wasser)	126	63%	14%	13%	6%	2%	2%	77%	83%			n.s.
Verpflegungsmöglichkeiten	125	35%	40%	21%	2%	2%	0%	75%	71%			n.s.
Erreichbarkeit mit ÖV/Velo/zu Fuss	120	39%	35%	15%	6%	3%	3%	74%				k.A.
Genügend Schattenplätze	122	44%	28%	13%	10%	2%	2%	72%				k.A.
Öffnungszeiten am Abend	120	53%	19%	14%	6%	5%	3%	72%				k.A.
Infrastruktur (Dusche, Garderoben)	124	33%	37%	21%	6%	2%	0%	70%	72%			n.s.
Günstige Eintrittspreise	124	43%	23%	25%	7%	2%	0%	66%	55%			n.s.
Attraktionen	118	18%	33%	21%	14%	3%	10%	51%	30%			
Angebote für Kinder und Jugendliche	115	19%	31%	23%	13%	3%	10%	50%				k.A.
Öffnungszeiten am Morgen	121	26%	17%	17%	10%	16%	13%	44%				k.A.
Auswahl verschiedener Abonnements	119	18%	21%	26%	17%	9%	8%	39%	55%			n.s.
Angebote für Kleinkinder	114	18%	21%	23%	17%	6%	16%	39%				k.A.
Warme Wassertemperatur	121	8%	19%	34%	19%	4%	16%	27%	37%			n.s.
Öffnungszeiten bei kühlerem Wetter	117	6%	18%	26%	20%	12%	18%	24%				k.A.
Ruhe im Bad	125	10%	11%	24%	21%	14%	19%	22%	33%			n.s.

N = 131 Befragte

5.3 Sicherheitsempfinden

Fragen im Überblick

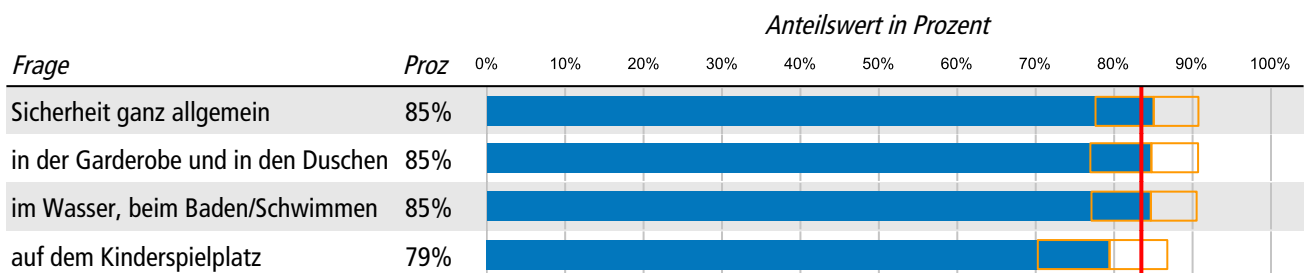
*Frage*text: Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Freibad...?

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
auf dem Kinderspielplatz	auf dem Kinderspielplatz
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

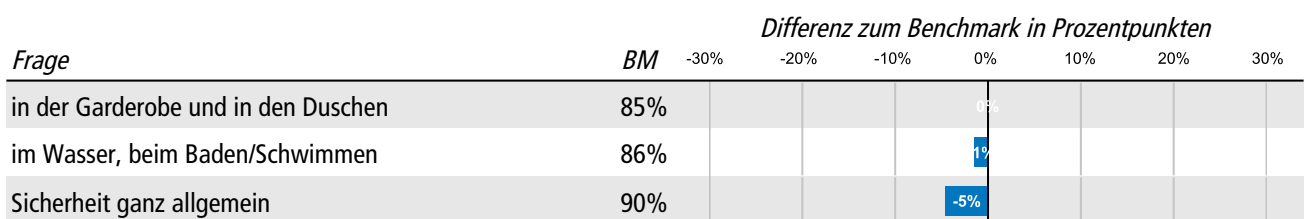


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist das Sicherheitsempfinden bezogen auf das Strandbad Rietliu, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Sicherheitsempfinden im Vergleich zum Benchmark

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



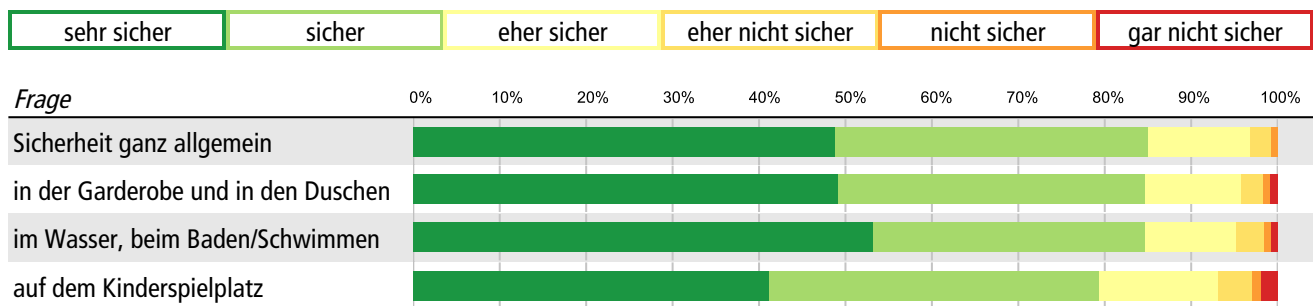
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliu signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Sicherheitsempfinden

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Sicherheitsempfinden

Frage	Anzahl Antworten	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017
		6	5	4	3	2	1	2017	2013	
Sicherheit ganz allgemein	127	49%	36%	12%	2%	1%	0%	85%	74%	n.s.
in der Garderobe und in den Duschen	118	49%	36%	11%	3%	1%	1%	85%	78%	n.s.
im Wasser, beim Baden/Schwimmen	124	53%	31%	10%	3%	1%	1%	85%	74%	n.s.
auf dem Kinderspielplatz	102	41%	38%	14%	4%	1%	2%	79%		k.A.

N = 131 Befragte

5.4 Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Fragen im Überblick

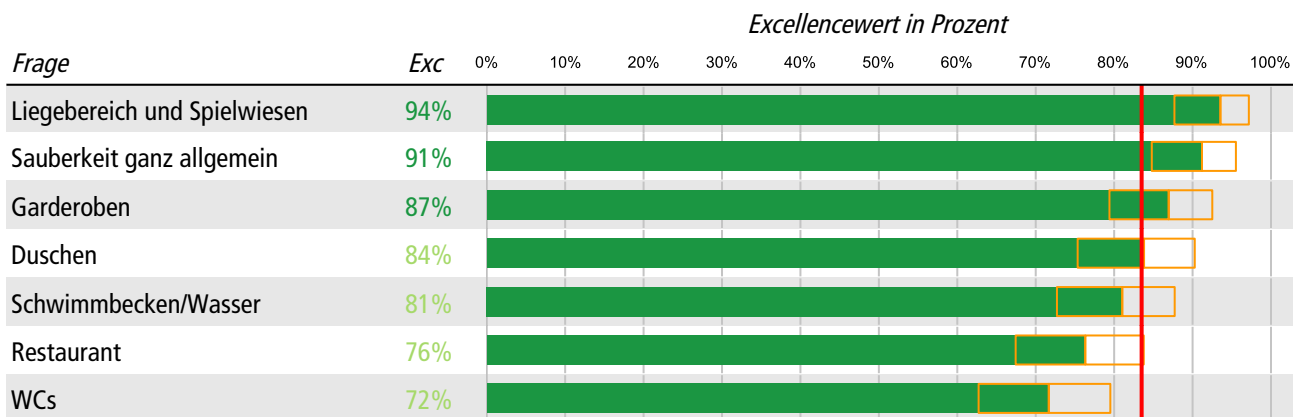
*Frage***text:** Wie zufrieden sind Sie in diesem Freibad mit der Sauberkeit...?

<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 Restaurants	Restaurant
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

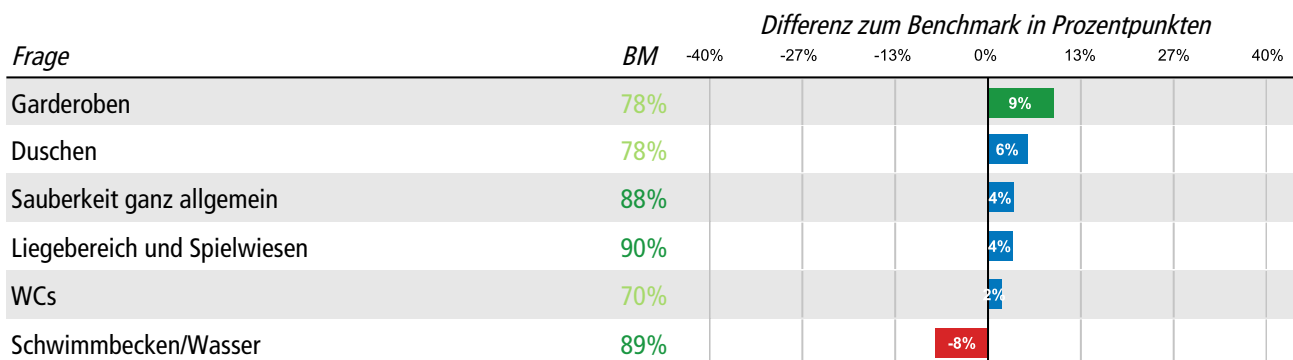


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit mit der Sauberkeit, bezogen auf das Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit der Sauberkeit im Vergleich zum Benchmark

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



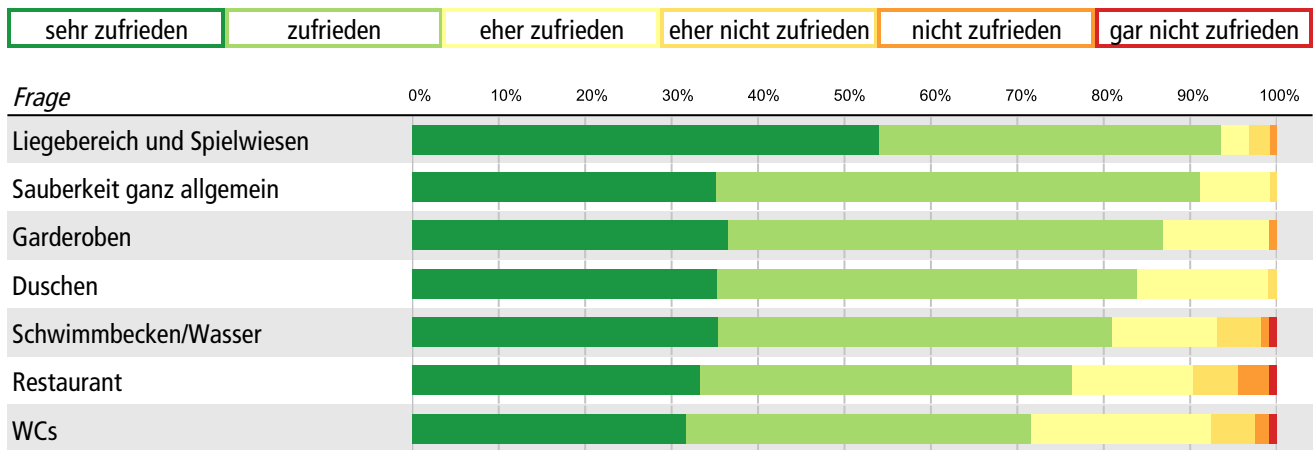
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ				% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1	2017	2013			
Liegebereich und Spielwiesen	124	5.4	54%	40%	3%	2%	1%	0%	94%	91%		n.s.	
Sauberkeit ganz allgemein	125	5.3	35%	56%	8%	1%	0%	0%	91%		84%		n.s.
Garderoben	115	5.2	37%	50%	12%	0%	1%	0%	87%				k.A.
Duschen	105	5.2	35%	49%	15%	1%	0%	0%	84%				k.A.
Schwimmbecken/Wasser	116	5.1	35%	46%	12%	5%	1%	1%	81%				k.A.
Restaurant	114	4.9	33%	43%	14%	5%	4%	1%	76%				k.A.
WCs	120	4.9	32%	40%	21%	5%	2%	1%	72%		73%		n.s.

N = 131 Befragte

5.5 Zufriedenheit mit dem Badebetrieb

Fragen im Überblick

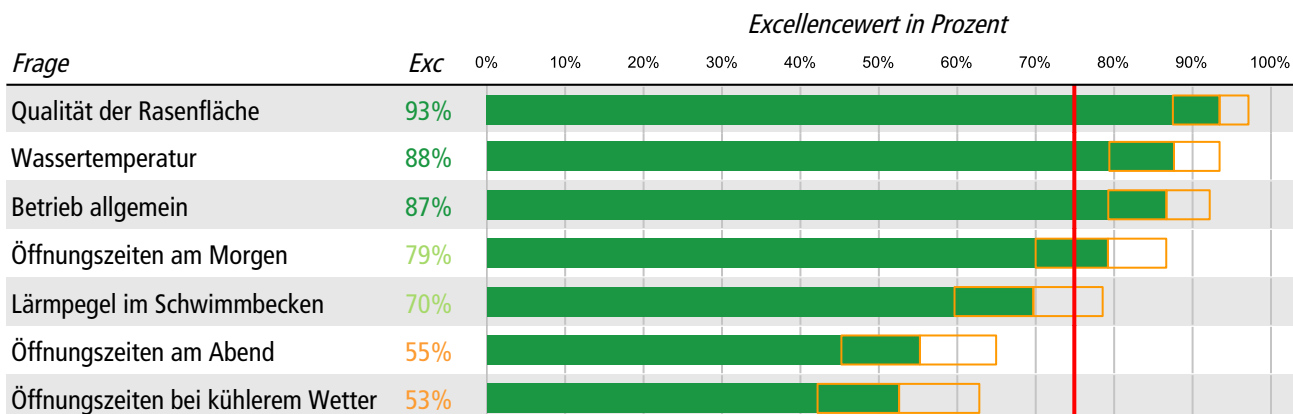
*Frage***text:** Was den Betrieb im Freibad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit....?

<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

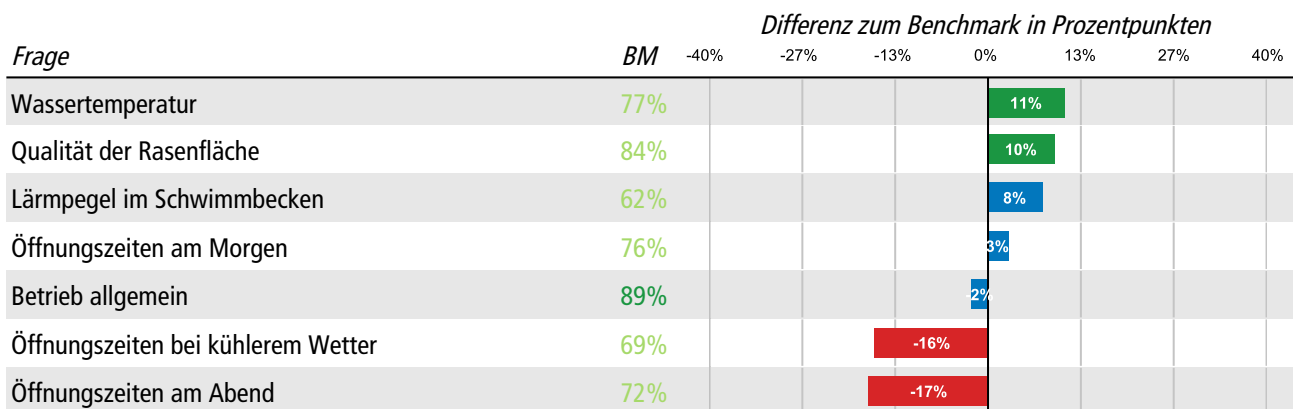


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zum Betrieb im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit dem Betrieb im Vergleich zum Benchmark

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



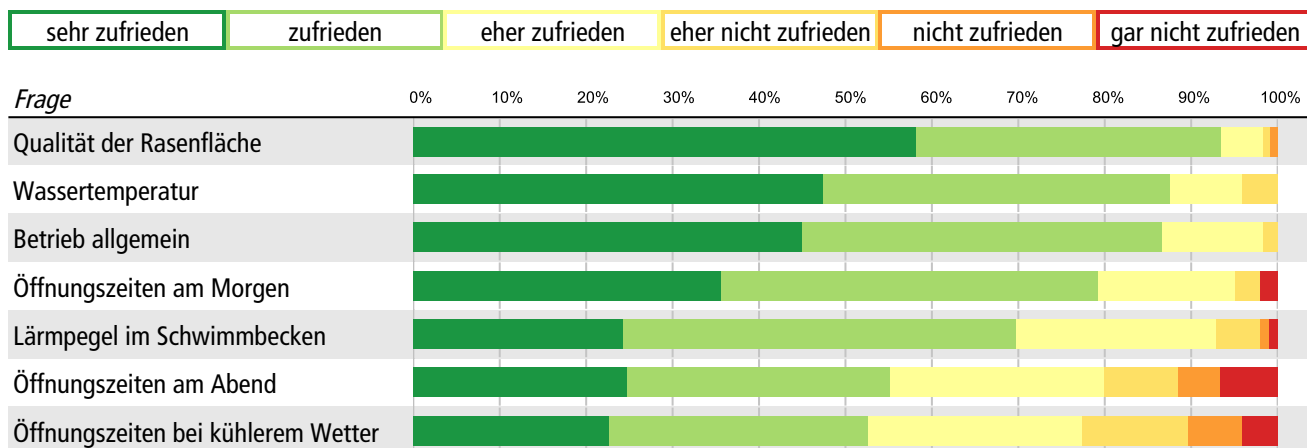
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit dem Betrieb

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit dem Betrieb

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1		2017	2013
Qualität der Rasenfläche	122	5.5	58%	35%	5%	1%	1%	0%	93%		k.A.
Wassertemperatur	97	5.3	47%	40%	8%	4%	0%	0%	88%		k.A.
Betrieb allgemein	120	5.3	45%	42%	12%	2%	0%	0%	87%	73%	n.s.
Öffnungszeiten am Morgen	101	5.1	36%	44%	16%	3%	0%	2%	79%		k.A.
Lärmpegel im Schwimmbecken	99	4.8	24%	45%	23%	5%	1%	1%	70%	67%	n.s.
Öffnungszeiten am Abend	105	4.4	25%	30%	25%	9%	5%	7%	55%		k.A.
Öffnungszeiten bei kühlerem Wetter	97	4.4	23%	30%	25%	12%	6%	4%	53%		k.A.

N = 131 Befragte

5.6 Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

Fragen im Überblick

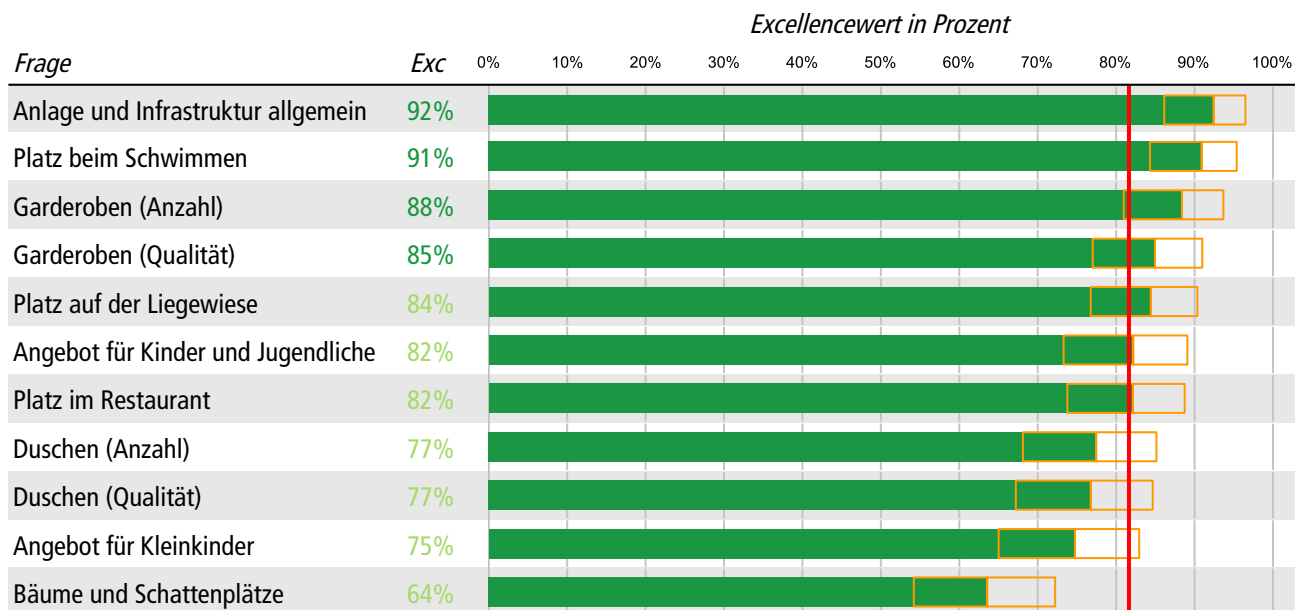
*Frage*text: Was die Anlage und die Infrastruktur betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?

<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 (Schattensegel, Spielsachen, Spielplatz)	Angebot für Kleinkinder
dem Angebot für Kinder und Jugendliche (Sprungbrett, Floss, Wasserspiele, Spielsachen)	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
dem Platz im Restaurant	Platz im Restaurant
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

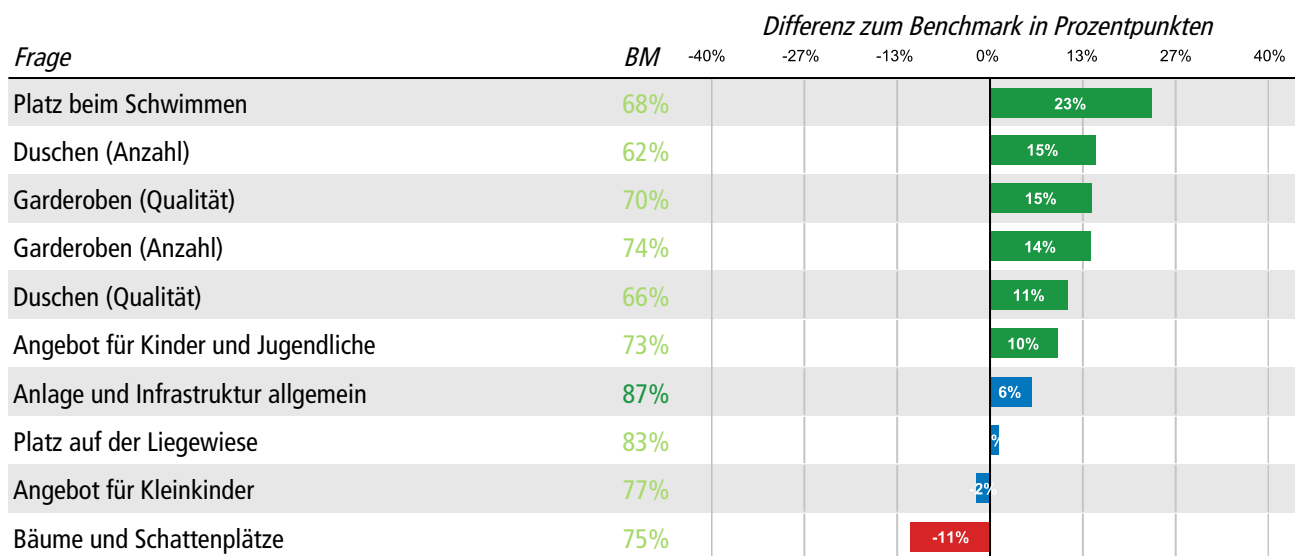


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zur Anlage und Infrastruktur im Strandbad Rietliu, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

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

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



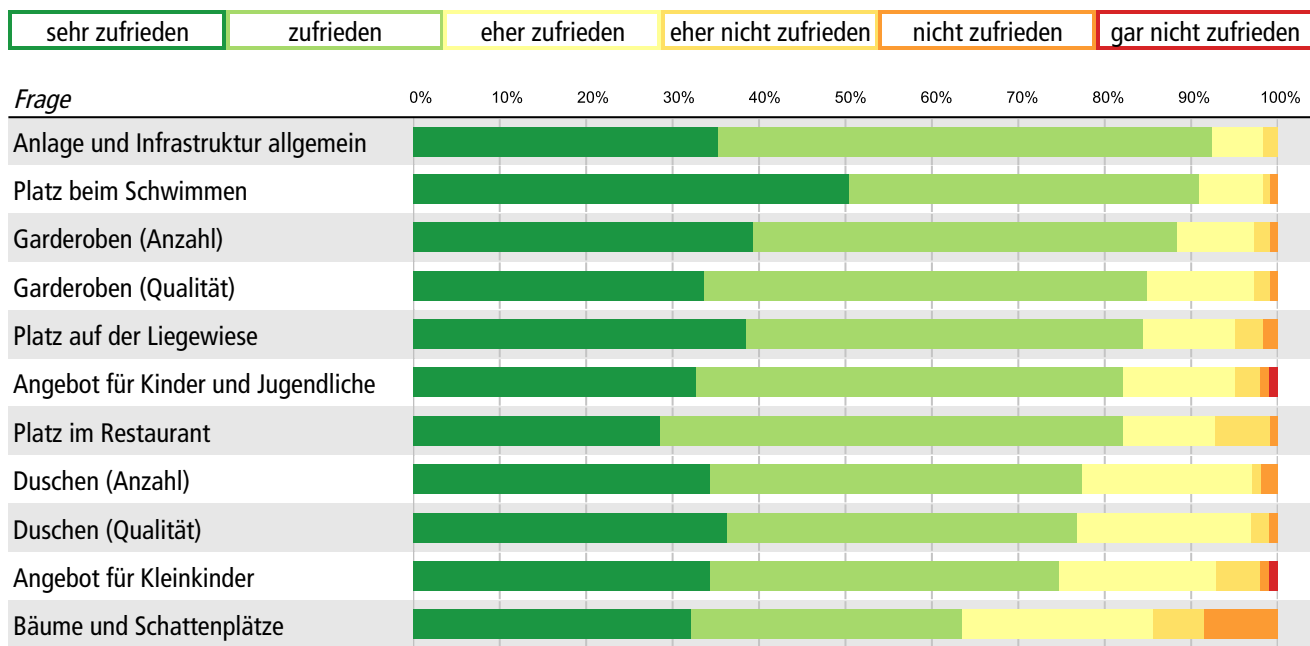
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliu signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit der Anlage und der Infrastruktur

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ				% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1	2017	2013			
Anlage und Infrastruktur allgemein	119	5.3	35%	57%	6%	2%	0%	0%	92%		66%		↗
Platz beim Schwimmen	121	5.4	50%	40%	7%	1%	1%	0%	91%				k.A.
Garderoben (Anzahl)	112	5.2	39%	49%	9%	2%	1%	0%	88%		74%		↗
Garderoben (Qualität)	113	5.2	34%	51%	12%	2%	1%	0%	85%		69%		↗
Platz auf der Liegewiese	122	5.2	39%	46%	11%	3%	2%	0%	84%				k.A.
Angebot für Kinder und Jugendliche	101	5.1	33%	50%	13%	3%	1%	1%	82%		55%		↗
Platz im Restaurant	112	5.0	29%	54%	11%	6%	1%	0%	82%				k.A.
Duschen (Anzahl)	102	5.1	34%	43%	20%	1%	2%	0%	77%		63%		n.s.
Duschen (Qualität)	99	5.1	36%	40%	20%	2%	1%	0%	77%		66%		n.s.
Angebot für Kleinkinder	99	5.0	34%	40%	18%	5%	1%	1%	75%		53%		↗
Bäume und Schattenplätze	118	4.7	32%	31%	22%	6%	8%	0%	64%				k.A.

N = 131 Befragte

5.7 Zufriedenheit mit den Attraktionen

Fragen im Überblick

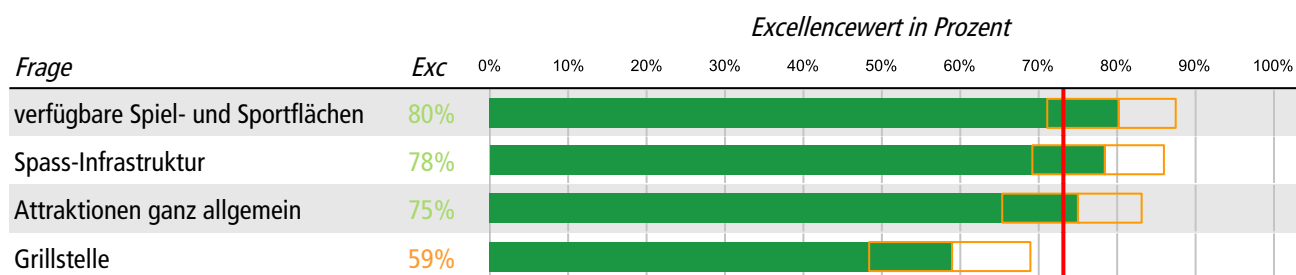
*Frage*text: Was die Attraktionen im Freibad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?

Wortlaut im Fragebogen	Frage
den verfügbaren Spiel- und Sportflächen (für Fussball, Badminton, Slackline etc.)	verfügbare Spiel- und Sportflächen
der Spass-Infrastruktur (Tischtennis, Tischfussball 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

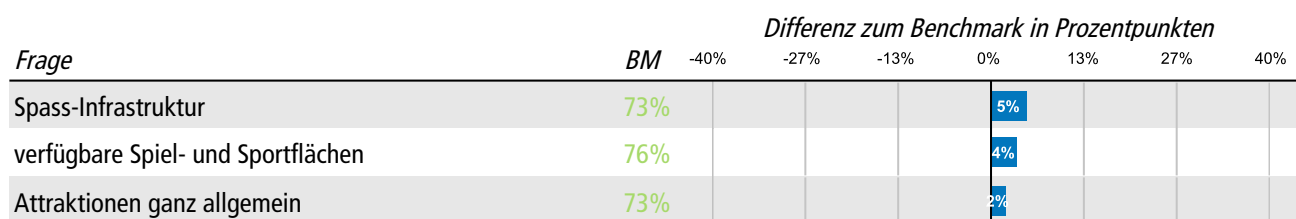


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zu den Attraktionen im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit den Attraktionen im Vergleich zum Benchmark

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



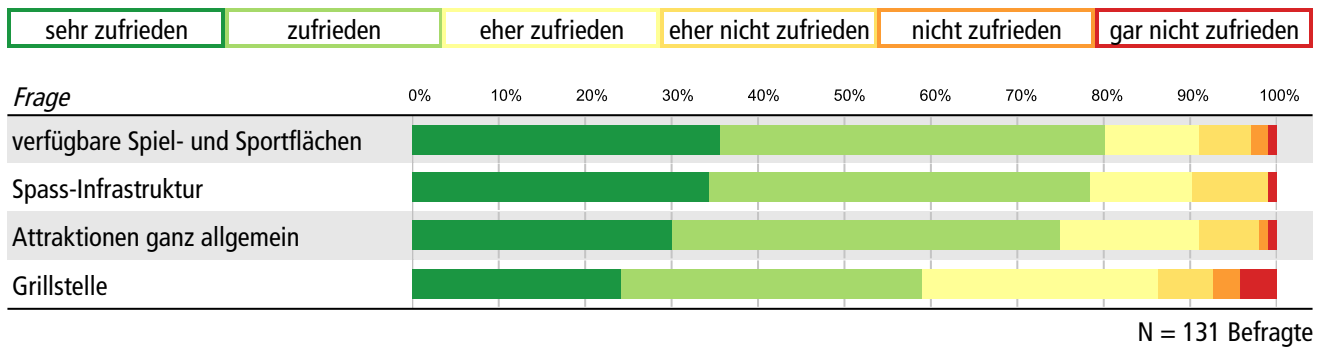
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Attraktionen

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit den Attraktionen

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1		2017	2013
verfügbare Spiel- und Sportflächen	101	5.0	36%	45%	11%	6%	2%	1%	80%	58%	
Spaß-Infrastruktur	102	5.0	34%	44%	12%	9%	0%	1%	78%	66%	n.s.
Attraktionen ganz allgemein	100	4.9	30%	45%	16%	7%	1%	1%	75%	52%	
Grillstelle	95	4.6	24%	35%	27%	6%	3%	4%	59%	47%	n.s.

N = 131 Befragte

5.8 Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Fragen im Überblick

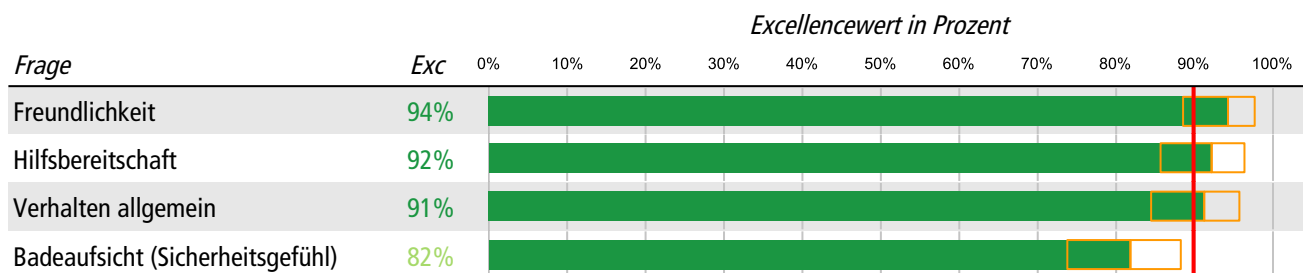
*Frage*text: Wie zufrieden sind Sie mit dem Badeaufsichtspersonal bezüglich...?

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

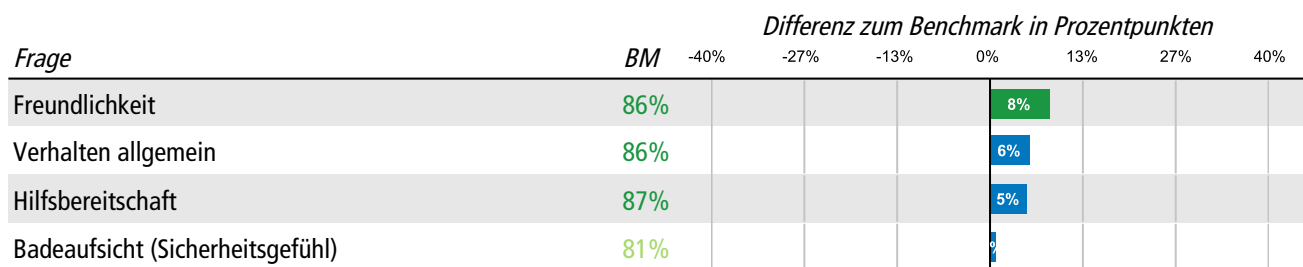


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zum Badeaufsichtspersonal im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal im Vergleich zum Benchmark

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



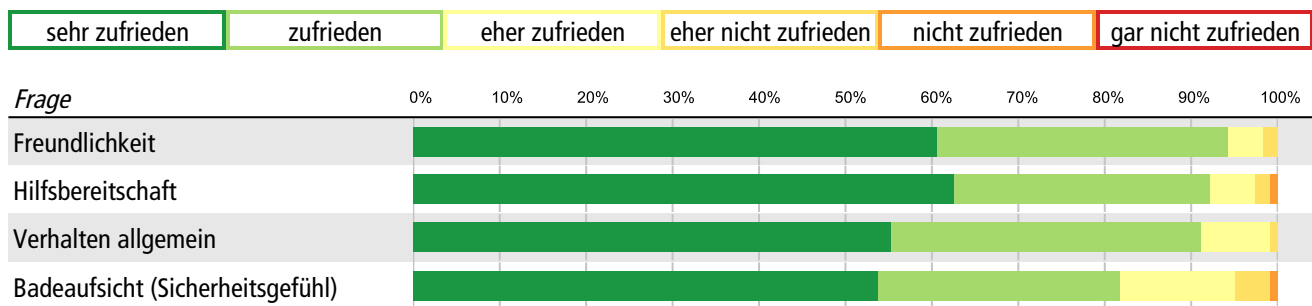
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1		2017	2013
Freundlichkeit	122	5.5	61%	34%	4%	2%	0%	0%	94%	75%	↗
Hilfsbereitschaft	115	5.5	63%	30%	5%	2%	1%	0%	92%	74%	↗
Verhalten allgemein	114	5.5	55%	36%	8%	1%	0%	0%	91%	74%	↗
Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)	121	5.3	54%	28%	13%	4%	1%	0%	82%	70%	n.s.

N = 131 Befragte

5.9 Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Fragen im Überblick

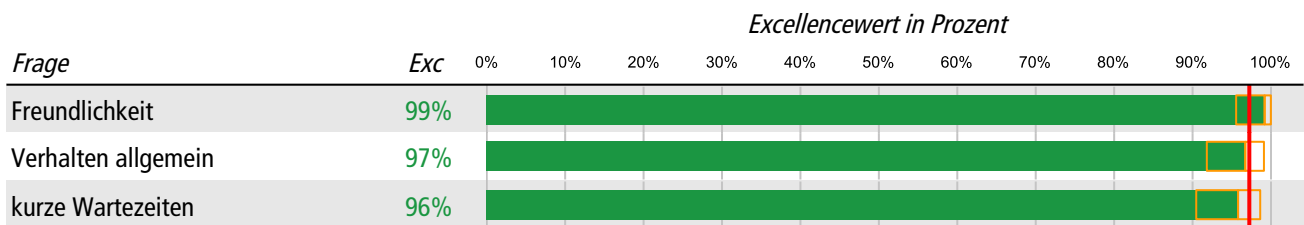
Fragetext: Wie zufrieden sind Sie mit dem Kassenpersonal bezüglich...?

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

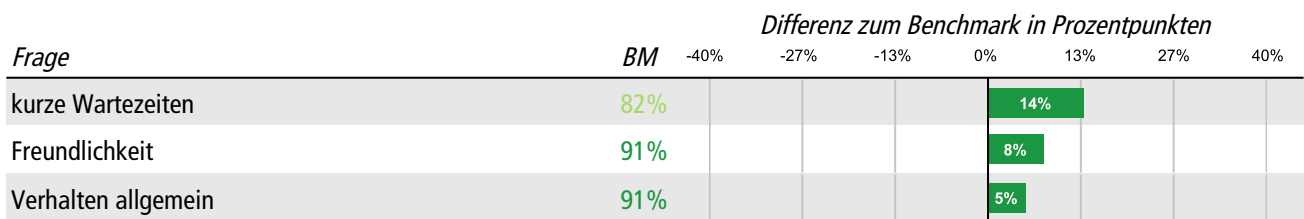


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zum Kassenpersonal im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal im Vergleich zum Benchmark

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



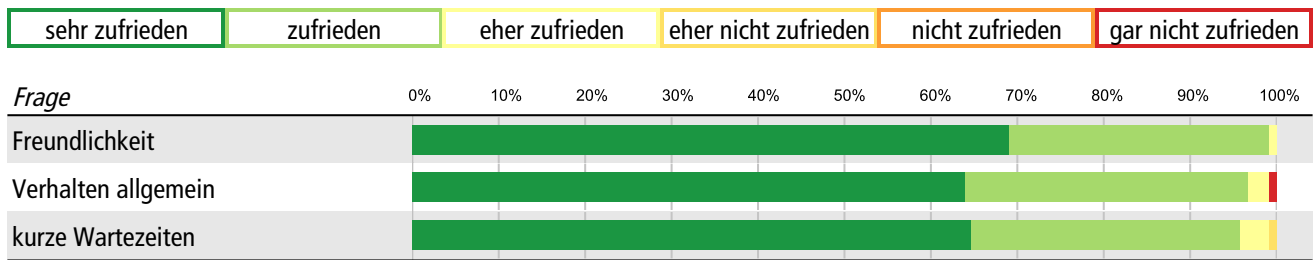
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% ←		→ negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1	2017	2013			
Freundlichkeit	123	5.7	69%	30%	1%	0%	0%	0%	99%		94%		n.s.
Verhalten allgemein	122	5.6	64%	33%	2%	0%	0%	1%	97%		93%		n.s.
kurze Wartezeiten	119	5.6	65%	31%	3%	1%	0%	0%	96%		96%		n.s.

N = 131 Befragte

5.10 Zufriedenheit mit der Verpflegung

Fragen im Überblick

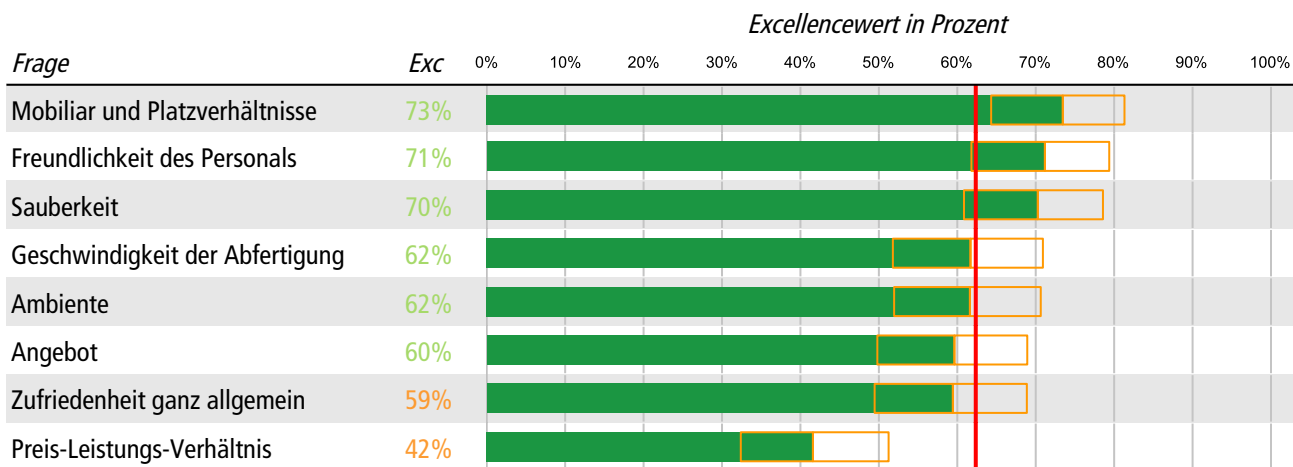
*Frage***text:** Wie zufrieden sind Sie mit dem zum Freibad gehörigen Restaurant/Bistro bezüglich ?

<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

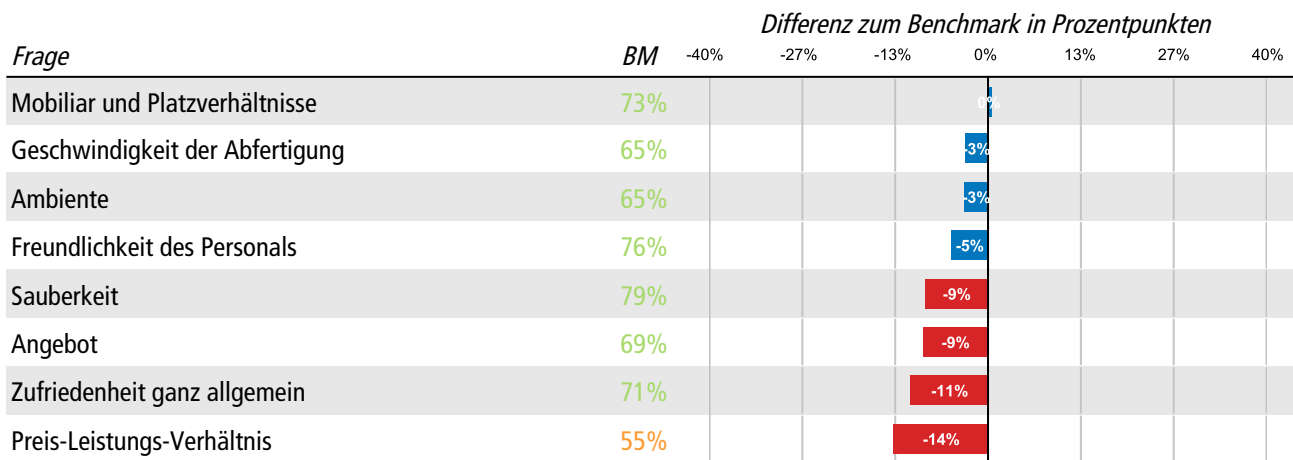


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zur Verpflegung im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit der Verpflegung im Vergleich zum Benchmark

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



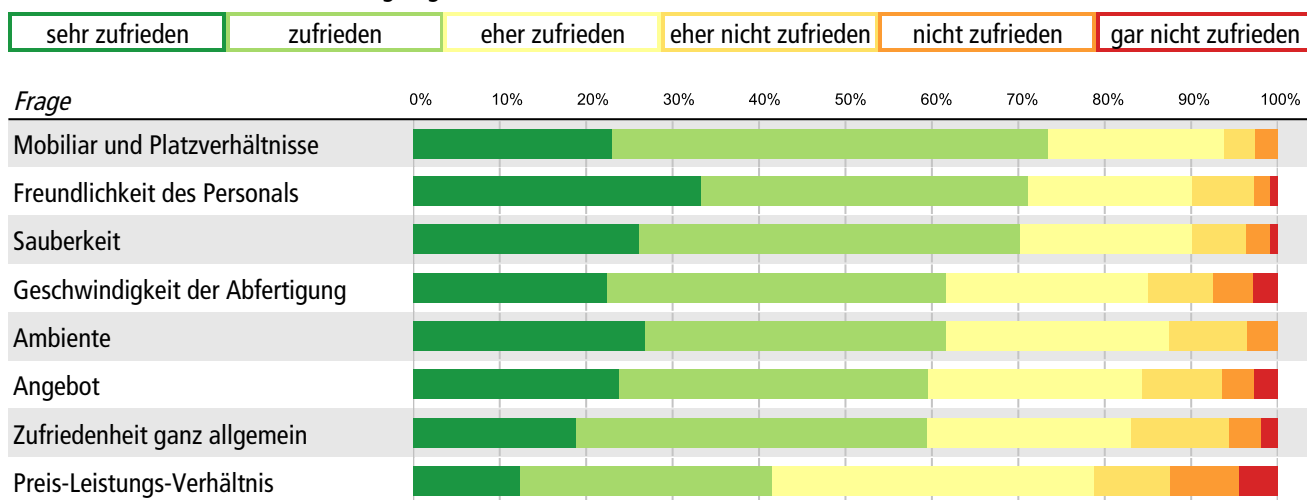
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit der Verpflegung

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit der Verpflegung

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017
			6	5	4	3	2	1	2017	2013	
Möbiliar und Platzverhältnisse	113	4.9	23%	50%	20%	4%	3%	0%	73%	63%	n.s.
Freundlichkeit des Personals	111	4.9	33%	38%	19%	7%	2%	1%	71%	55%	n.s.
Sauberkeit	111	4.8	26%	44%	20%	6%	3%	1%	70%	65%	n.s.
Geschwindigkeit der Abfertigung	107	4.6	22%	39%	23%	7%	5%	3%	62%	53%	n.s.
Ambiente	112	4.7	27%	35%	26%	9%	4%	0%	62%		k.A.
Angebot	109	4.6	24%	36%	25%	9%	4%	3%	60%	42%	n.s.
Zufriedenheit ganz allgemein	106	4.5	19%	41%	24%	11%	4%	2%	59%	48%	n.s.
Preis-Leistungs-Verhältnis	113	4.2	12%	29%	37%	9%	8%	4%	42%	40%	n.s.

N = 131 Befragte

5.12 Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Fragen im Überblick

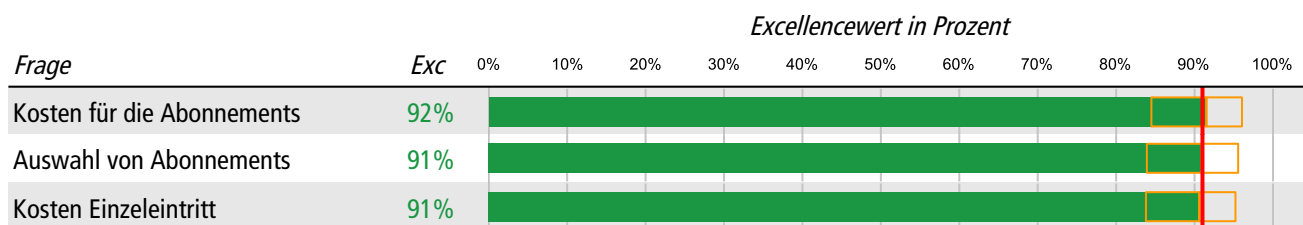
Fragetext: Diese Frage betrifft die Eintrittspreise. Wie zufrieden sind Sie mit ?

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

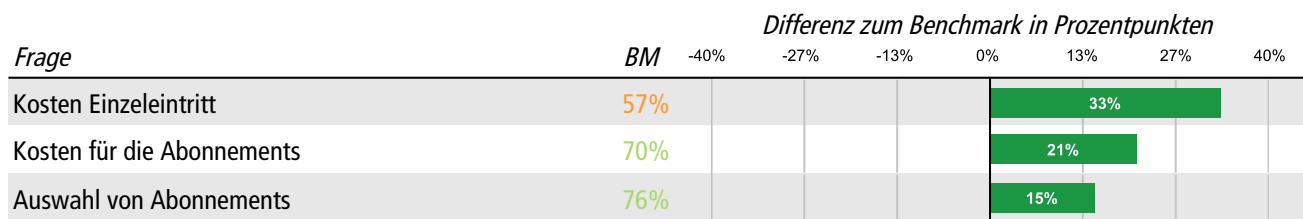


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Aspekte zu den Eintrittspreisen im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen im Vergleich zum Benchmark

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



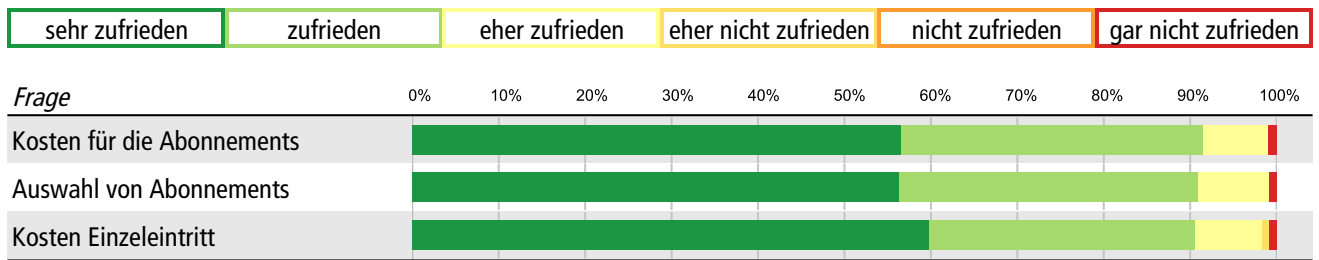
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017			
			6	5	4	3	2	1		2017	2013	
Kosten für die Abonnements	106	5.5	57%	35%	8%	0%	0%	1%	92%			k.A.
Auswahl von Abonnements	110	5.4	56%	35%	8%	0%	0%	1%	91%		85%	n.s.
Kosten Einzeleintritt	117	5.5	60%	31%	8%	1%	0%	1%	91%			k.A.

N = 131 Befragte

5.13 Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades

Fragen im Überblick

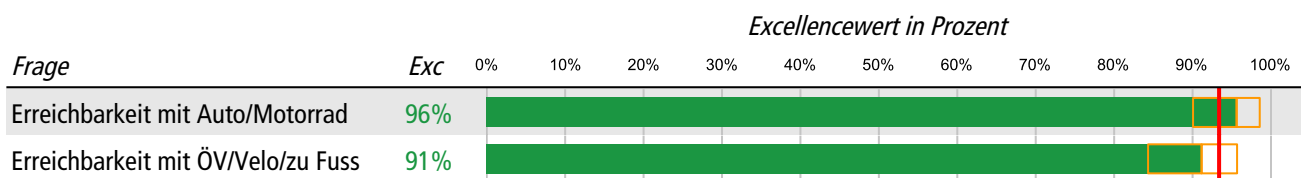
*Frage*text: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit dieses Bades ?

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

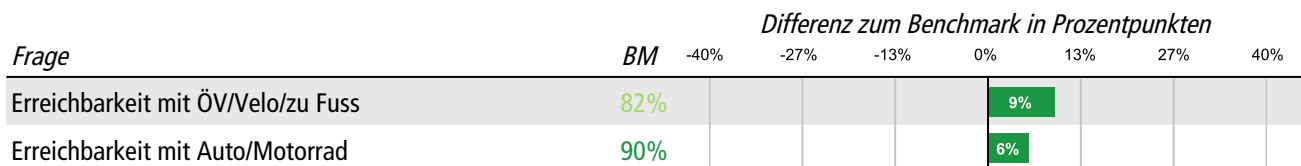


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf alle Arten der Erreichbarkeit im Strandbad Rietliau, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades im Vergleich zum Benchmark

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



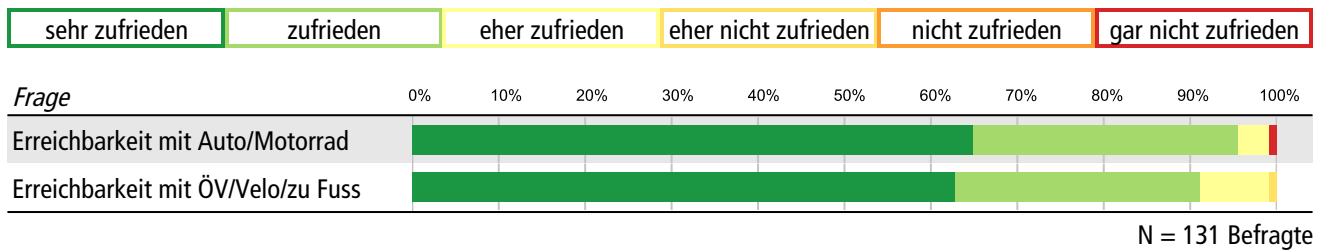
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliau signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 Befragte

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zufriedenheit mit den Erreichbarkeit des Bades

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zufriedenheit mit den Erreichbarkeit des Bades

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017
			6	5	4	3	2	1	2017	2013	
Erreichbarkeit mit Auto/Motorrad	114	5.6	65%	31%	4%	0%	0%	1%	96%		k.A.
Erreichbarkeit mit ÖV/Velo/zu Fuss	113	5.5	63%	28%	8%	1%	0%	0%	91%		k.A.

N = 131 Befragte

5.14 Zusatzfrage

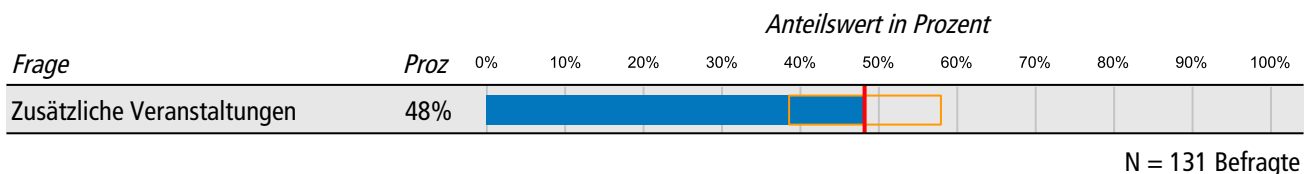
Fragen im Überblick

Freibad	Wortlaut im Fragebogen	Frage
Stigeli	Würden Sie es begrüßen, wenn mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden (Vollmondschwimmen, Wasserplauschspiele usw.)	Zusätzliche Veranstaltungen
bxä - 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



Die Grafik B wird für dieses Kapitel nicht ausgewiesen.

C Grafische Darstellung der Antwortverteilung

Zustimmung zur Zusatzfrage

Antwortanteile am Total aller gültigen Antworten



Frage

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

Zusätzliche Veranstaltungen

N = 131 Befragte

D Tabelle mit Detailangaben und Vorjahresvergleich

Zustimmung zur Zusatzfrage

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		% → negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017		
			6	5	4	3	2	1		2017	2013
Zusätzliche Veranstaltungen	110	3.9	27%	21%	17%	7%	8%	19%	48%	24%	↗

N = 131 Befragte

5.15 Informationen und Zufriedenheit allgemein

Fragen im Überblick

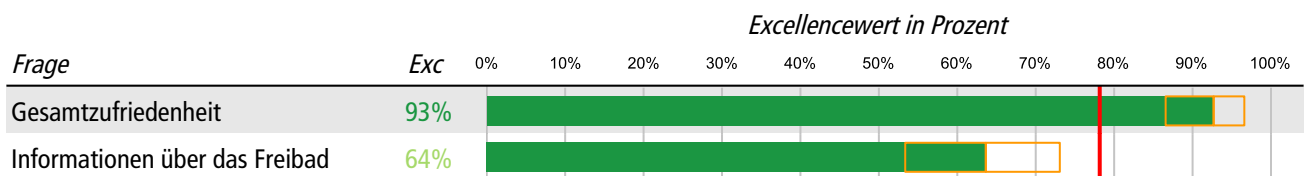
Frage text:

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

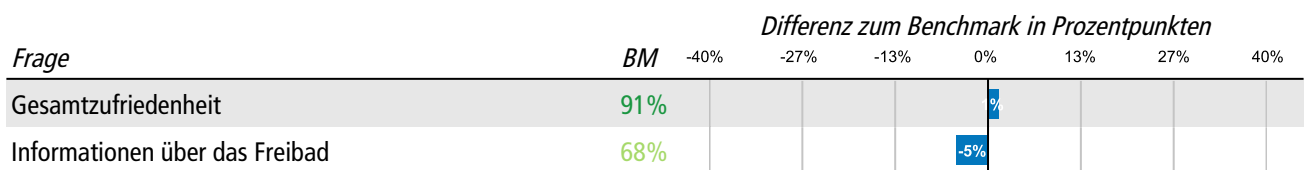


Bei Aspekten, welche die rote Linie übersteigen, ist die Zufriedenheit, bezogen auf die Informationen, und die Gesamtzufriedenheit im Strandbad Rietliu, überdurchschnittlich hoch ausgefallen.

N = 131 Befragte

B Zufriedenheit mit den Informationen und Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Benchmark

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



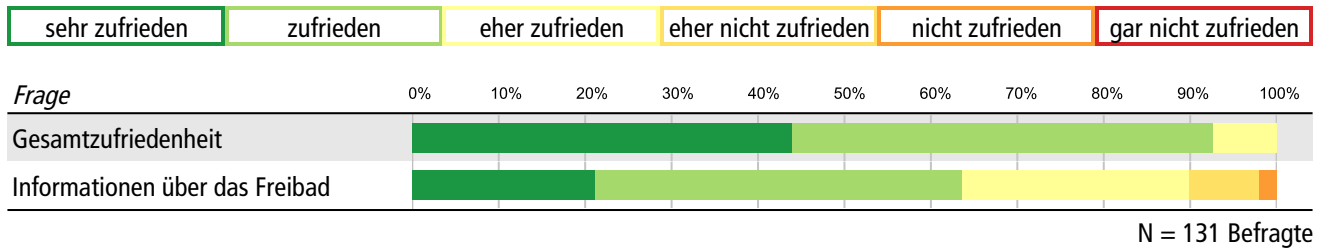
Grün hervorgehobene Aspekte wurden im Strandbad Rietliu signifikant besser beurteilt, rot hervorgehobene Aspekte wurden signifikant weniger gut beurteilt als im Durchschnitt über alle Bäder.

N = 131 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 und Vorjahresvergleich

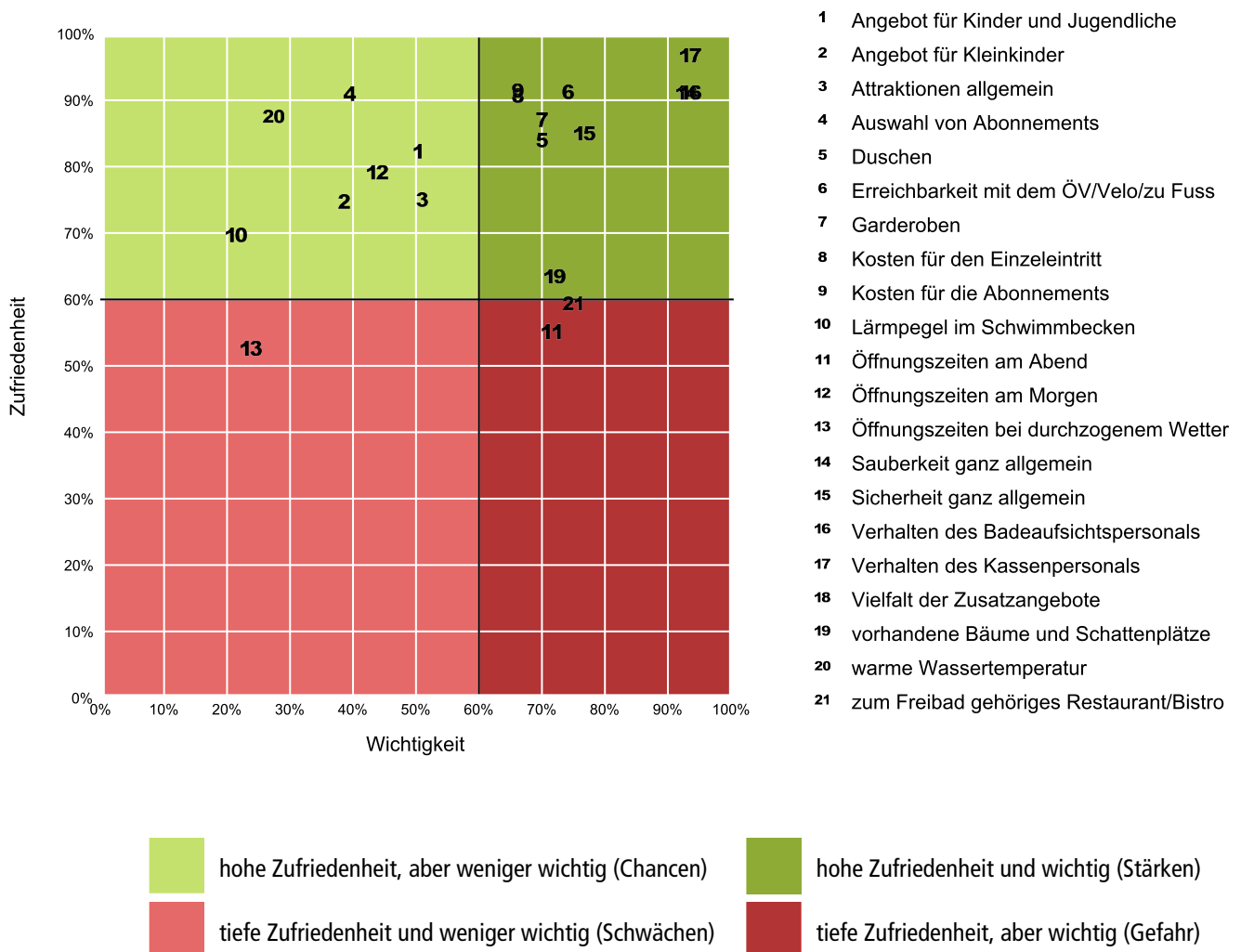
Zufriedenheit mit den Informationen und Gesamtzufriedenheit

Frage	Anzahl Antworten	Mittel- wert	positiv ←		%		→ negativ		% Excellence		Signifikanz 2013/2017
			6	5	4	3	2	1	2017	2013	
Gesamtzufriedenheit	123	5.4	44%	49%	7%	0%	0%	0%	93%	73%	↑
Informationen über das Freibad	99	4.7	21%	42%	26%	8%	2%	0%	64%	47%	n.s.

N = 131 Befragte

6 Portfoliografik

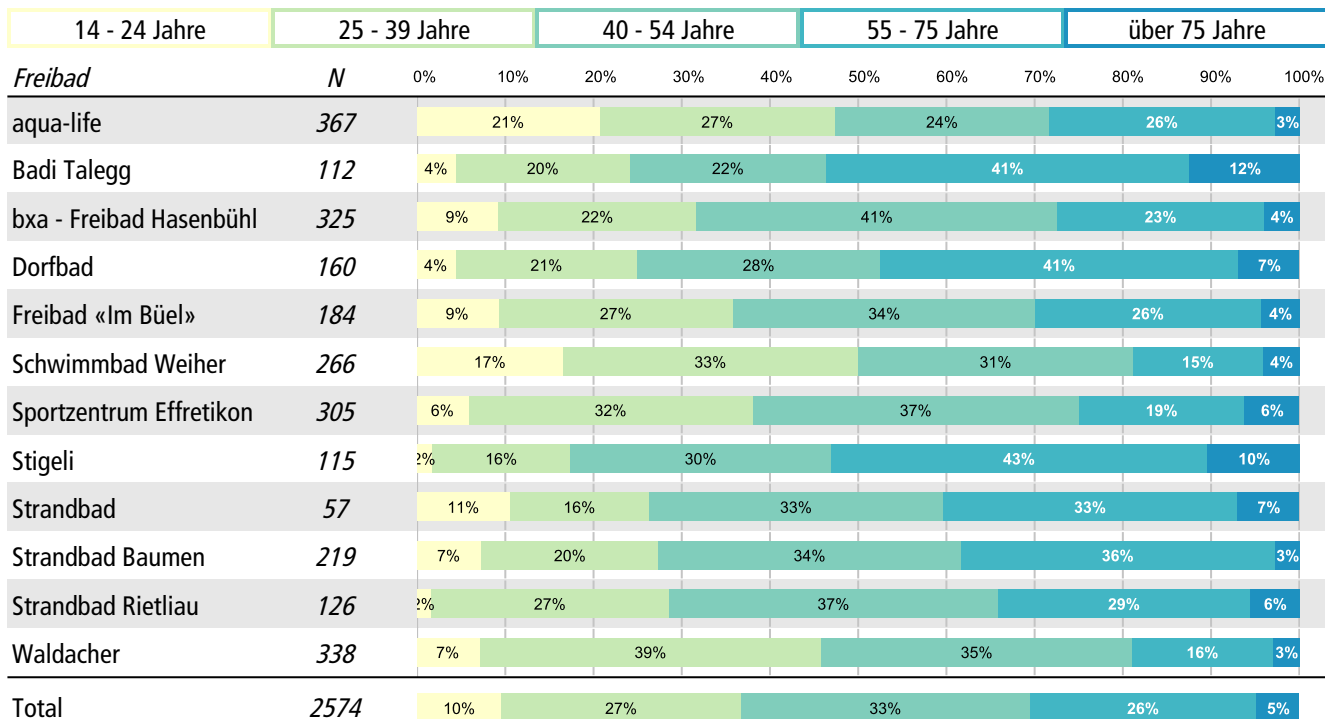
Zufriedenheit versus Wichtigkeit: In der Portfoliografik wird der Excellencewert für die Zufriedenheit mit einem bestimmten Aspekt gegen den Anteil der Befragten aufgetragen, die diesen Aspekt als wichtig oder sehr wichtig empfanden. Die Grafik wurde in vier Areale unterteilt, womit die abgefragten Aspekte 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.



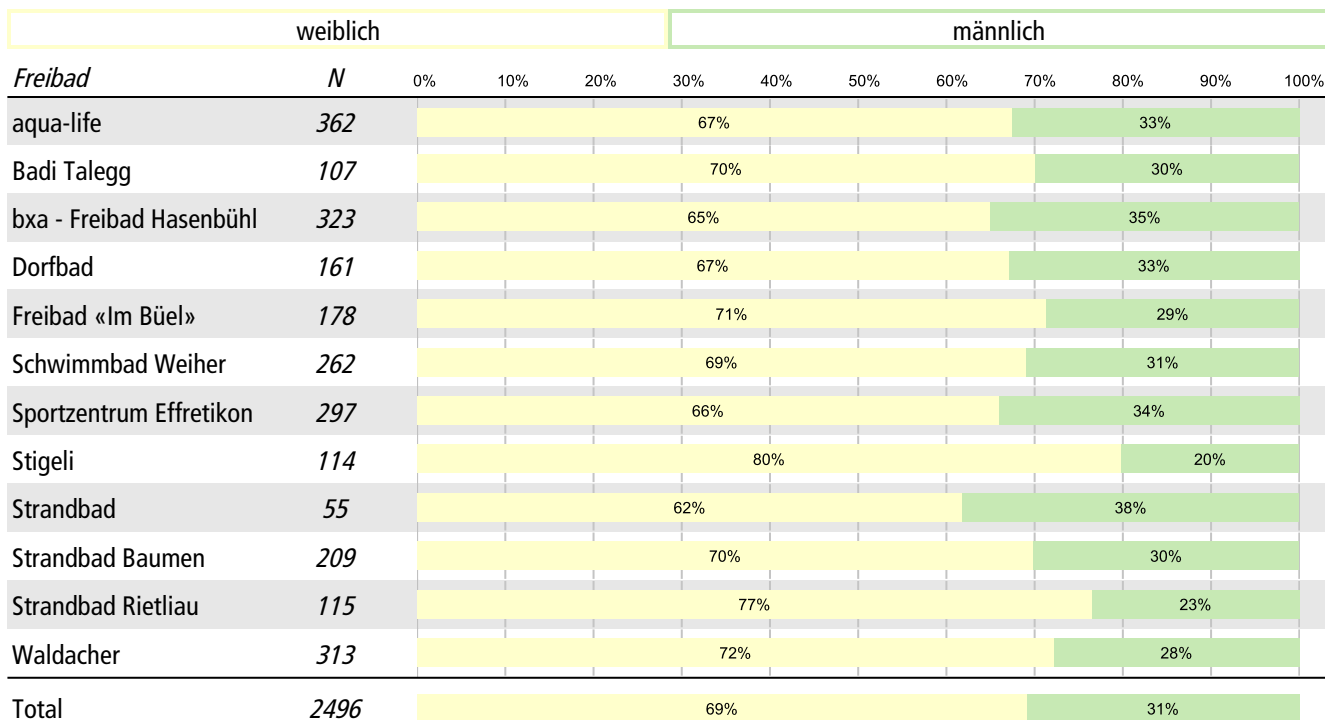
7 Statistische Angaben

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»).

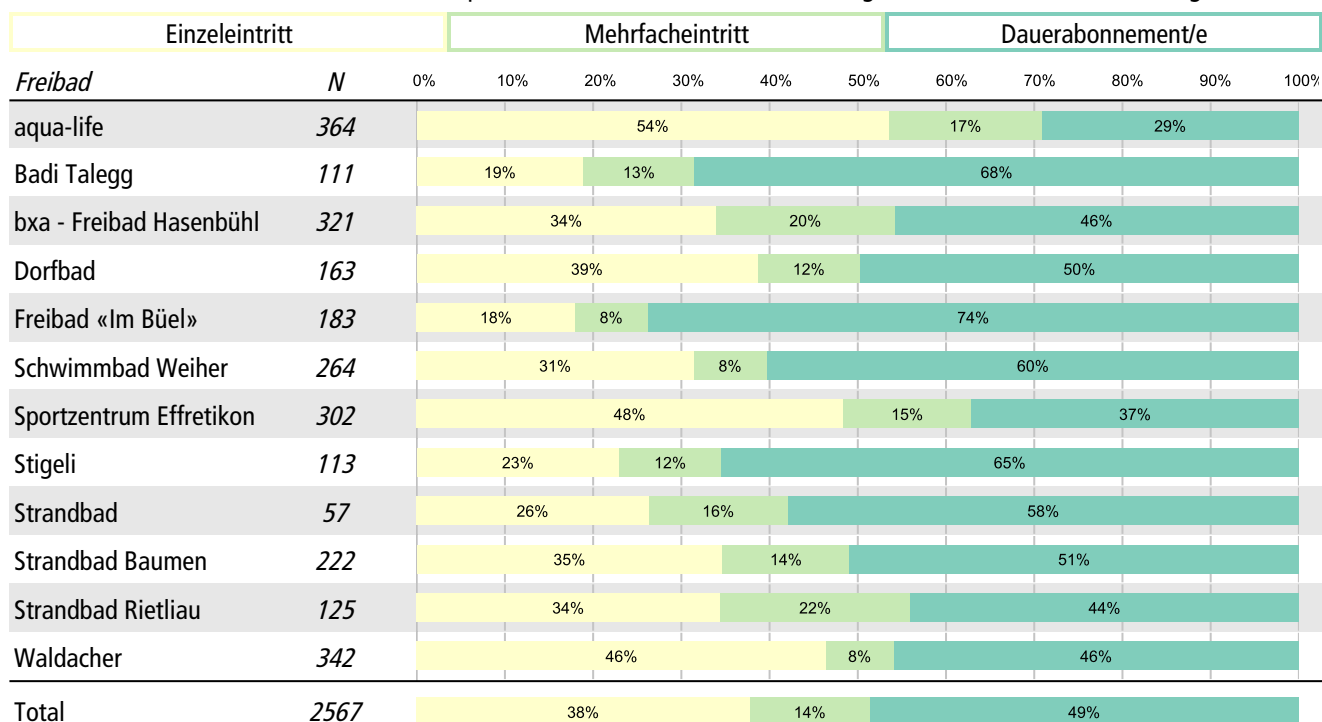
7.1 Alter



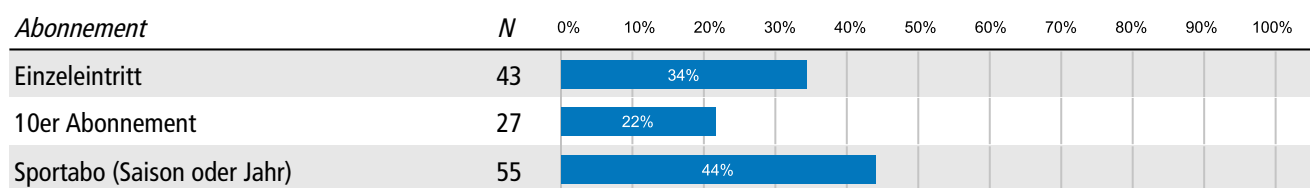
7.2 Geschlecht



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

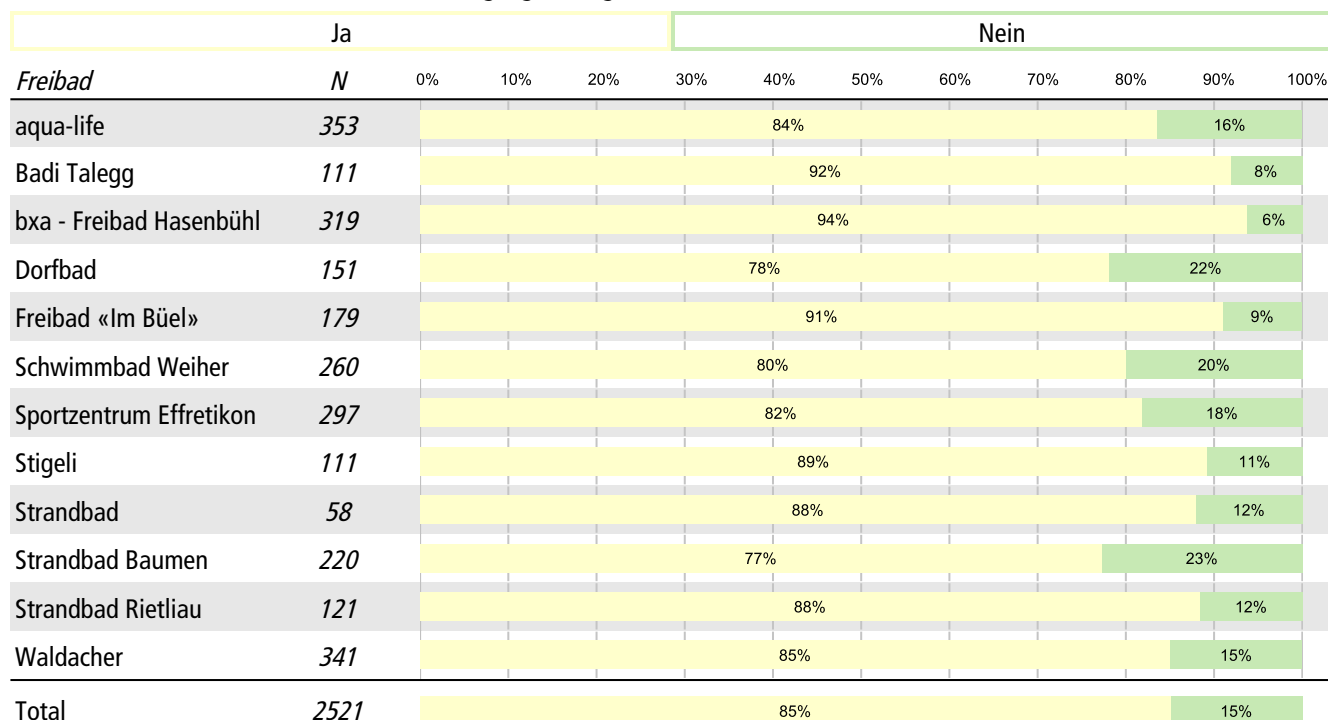


Ihre Abonnemente im Detail



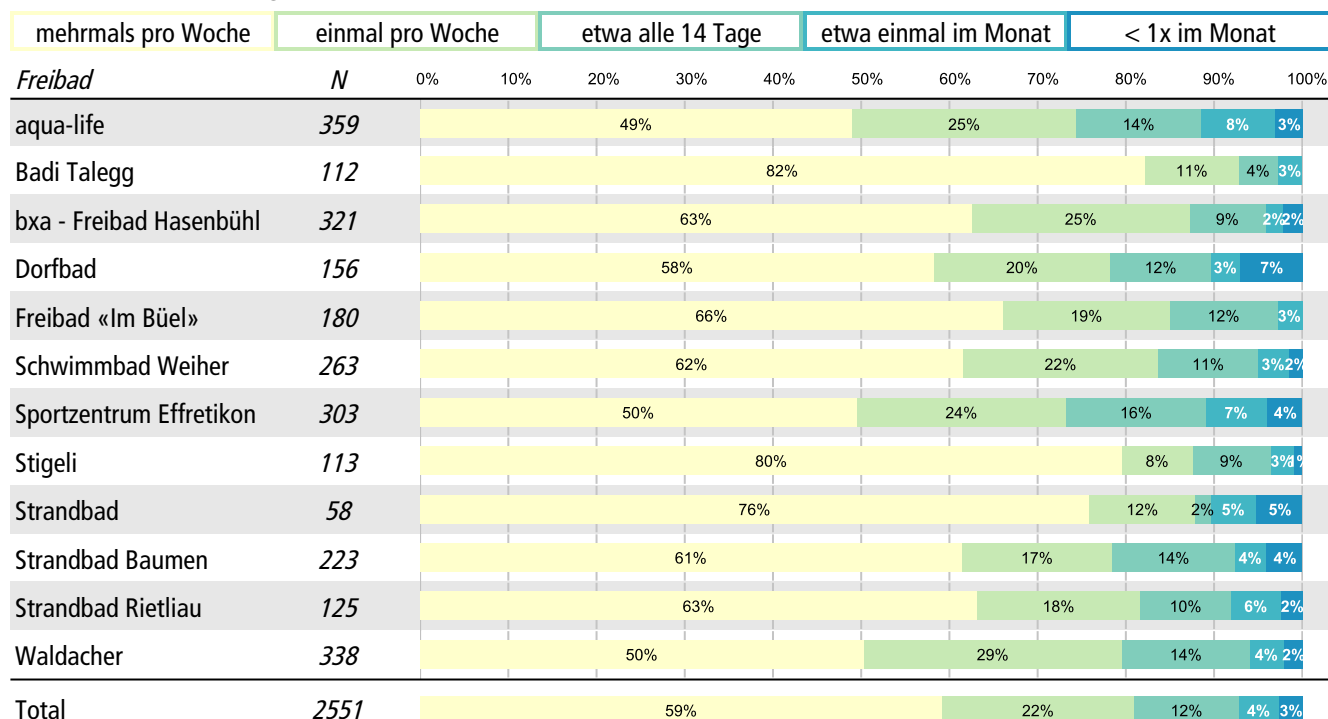
7.4 Standardbad

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

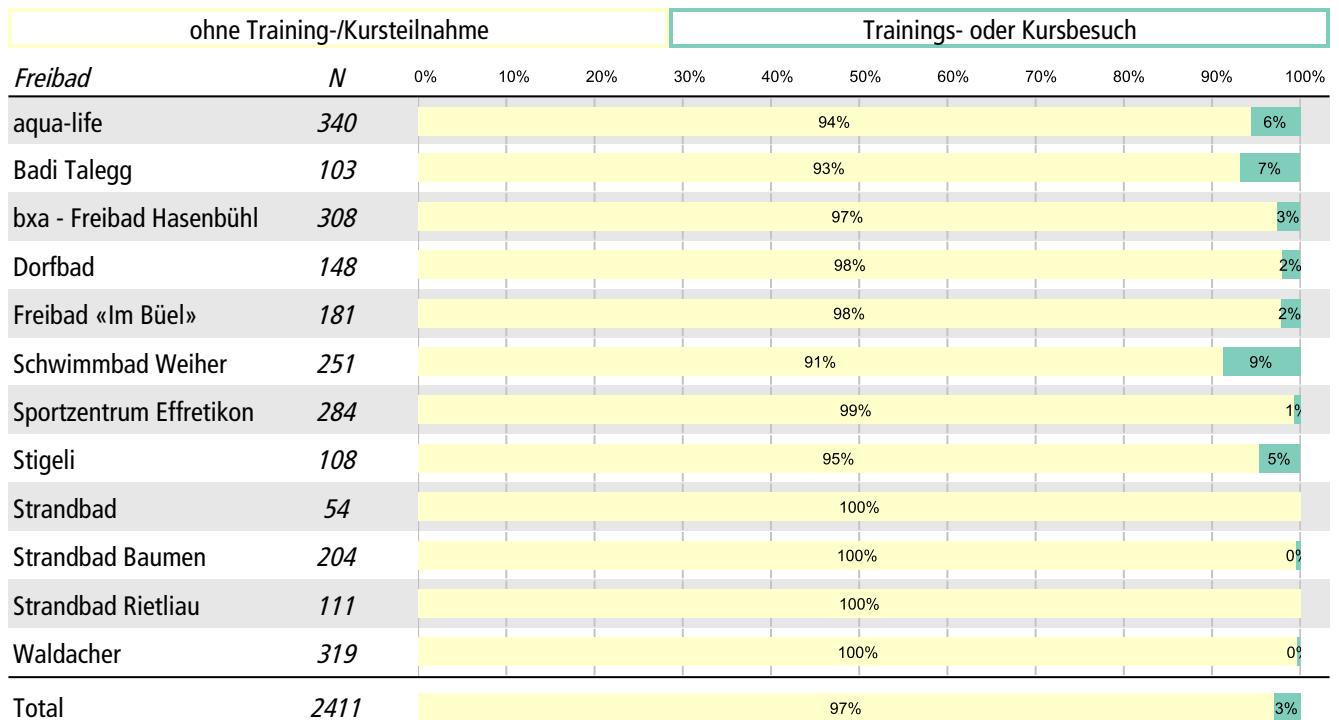


7.5 Besuchshäufigkeit

Wie häufig besuchen Sie im Sommer ein Freibad?



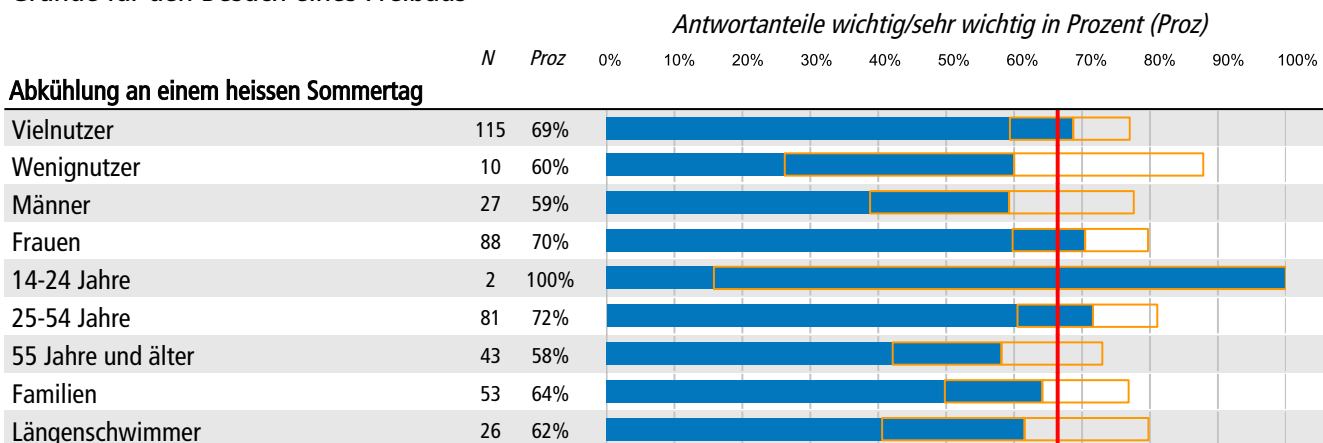
7.6 Training Besuchen Sie das Freibad heute...?



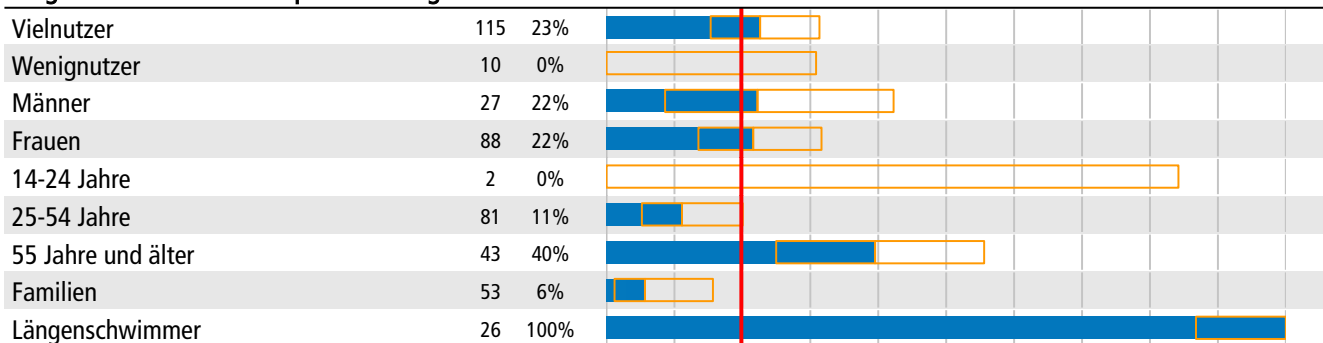
8 Nutzergruppen

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.

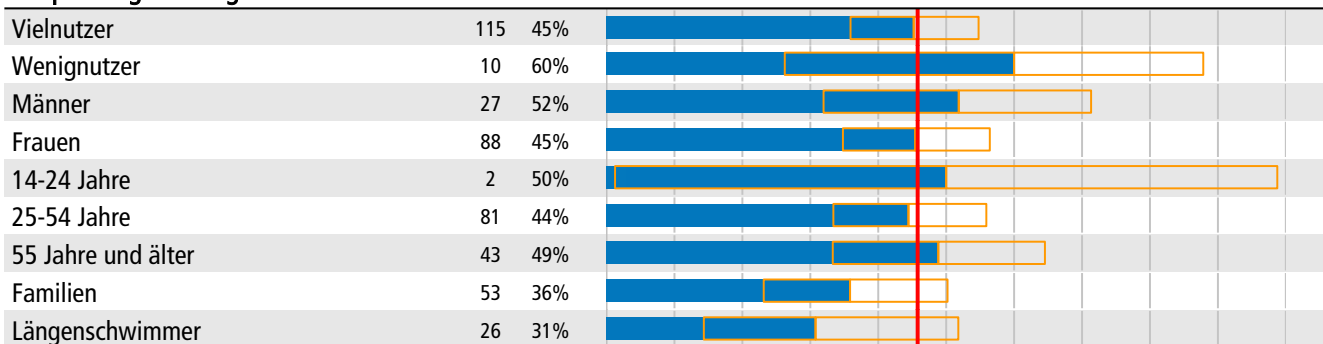
Gründe für den Besuch eines Freibads



Längen schwimmen/sich körperlich betätigen

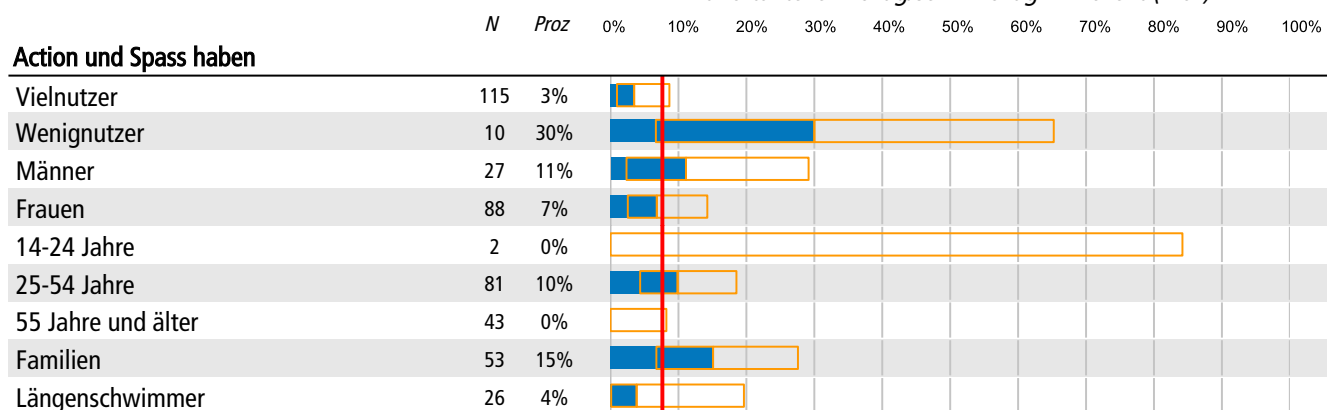


Entspannung/Erholung

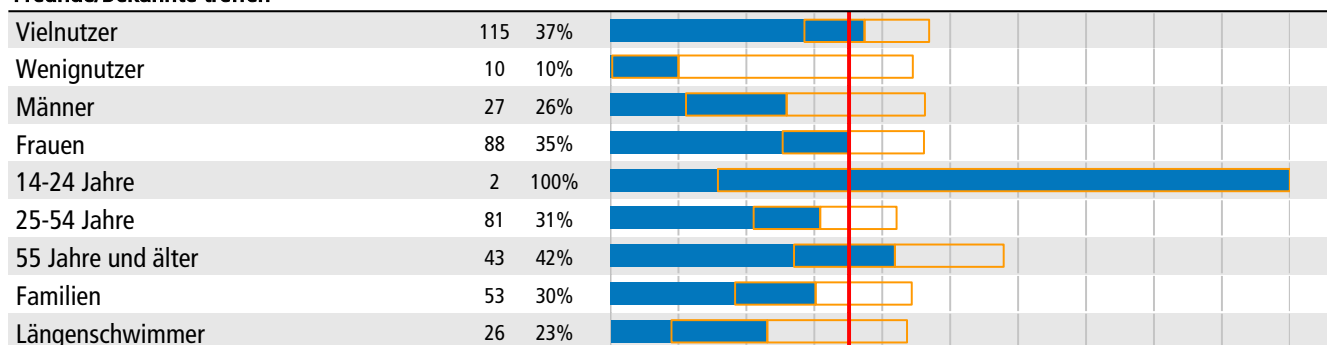


Gründe für den Besuch eines Freibads

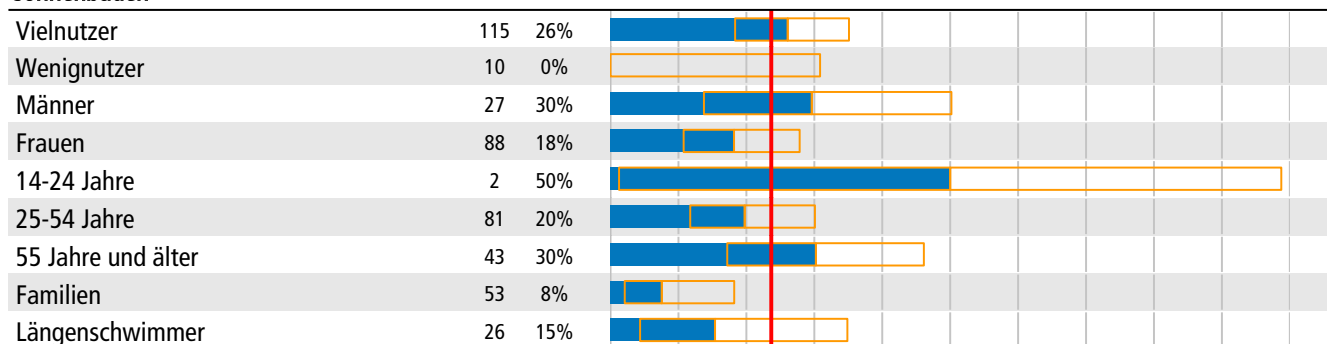
Antwortanteile wichtig/sehr wichtig in Prozent (Proz)



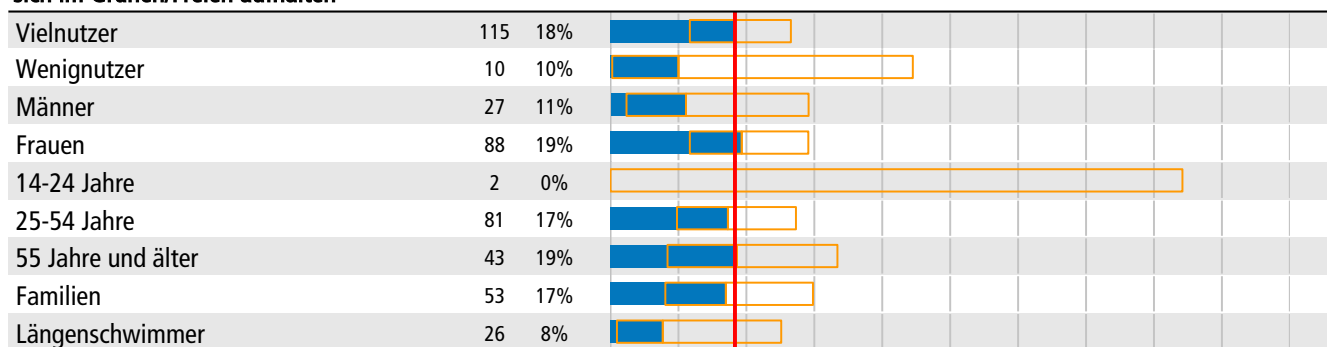
Freunde/Bekannte treffen



sonnenbaden

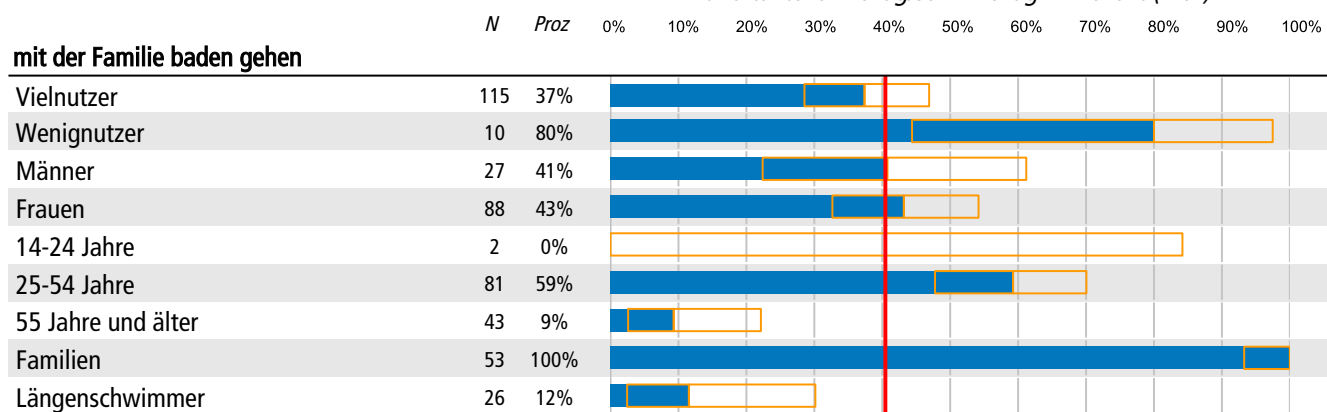
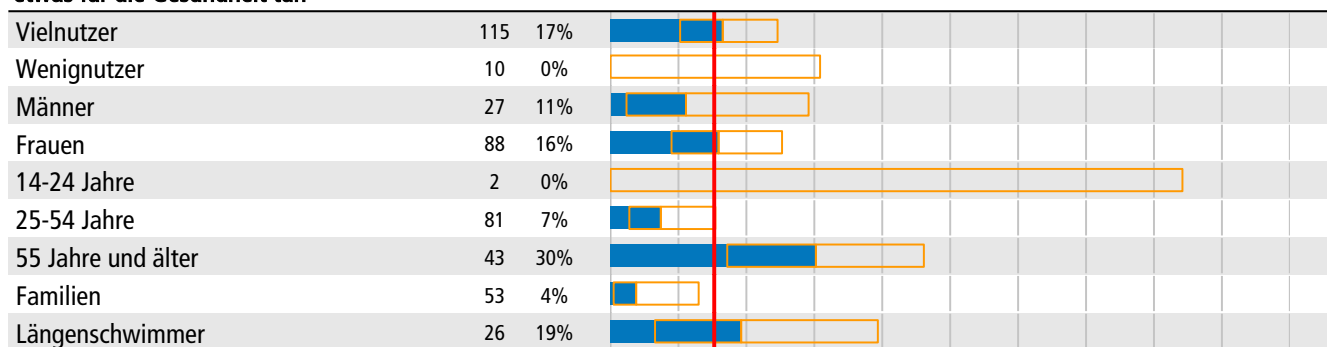


sich im Grünen/Freien aufhalten



Gründe für den Besuch eines Freibads

Antwortanteile wichtig/sehr wichtig in Prozent (Proz)

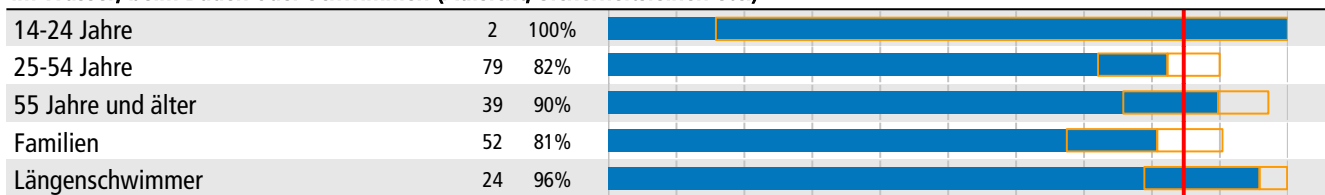
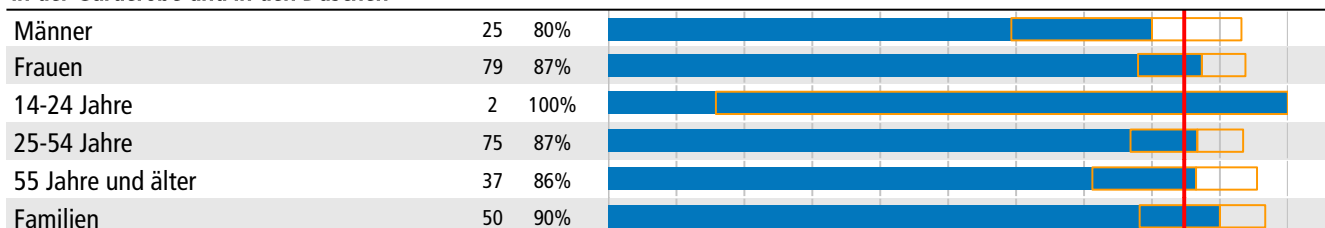
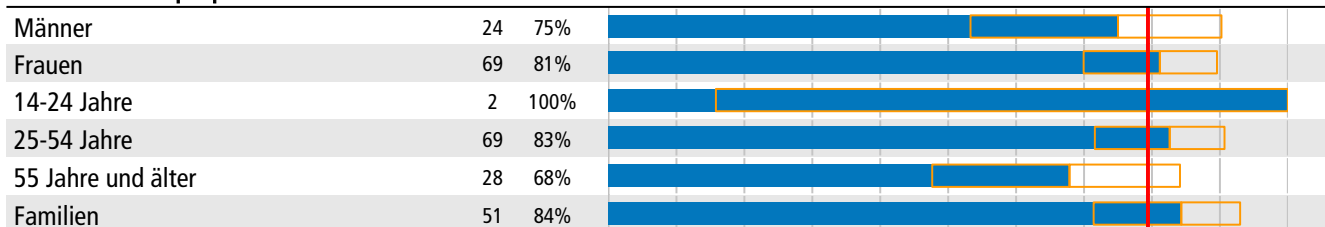
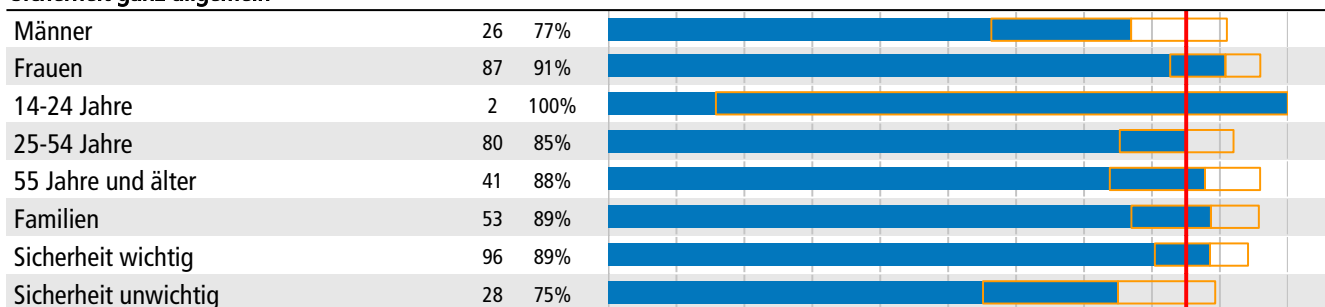
**etwas für die Gesundheit tun**

Sicherheitsempfinden

Antwortanteile sicher/sehr sicher in Prozent (Proz)

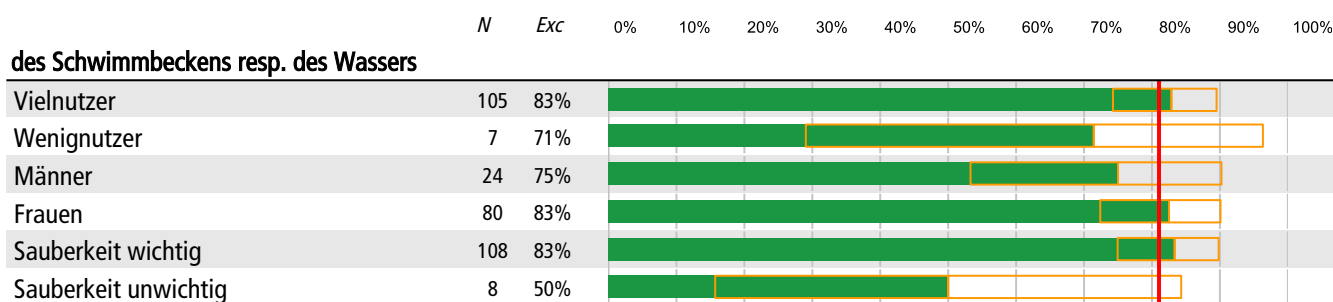
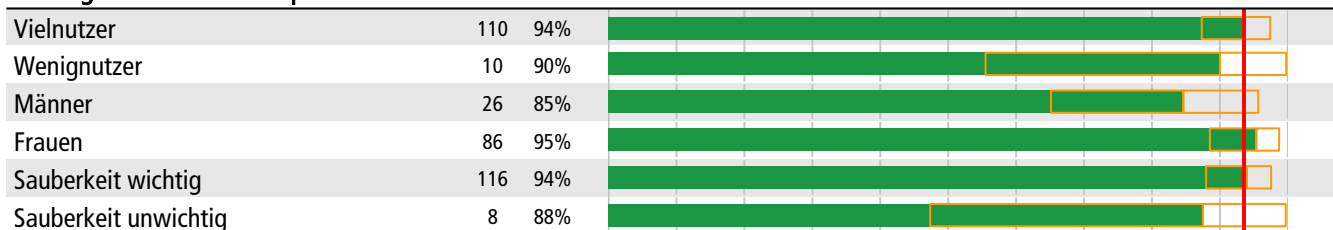
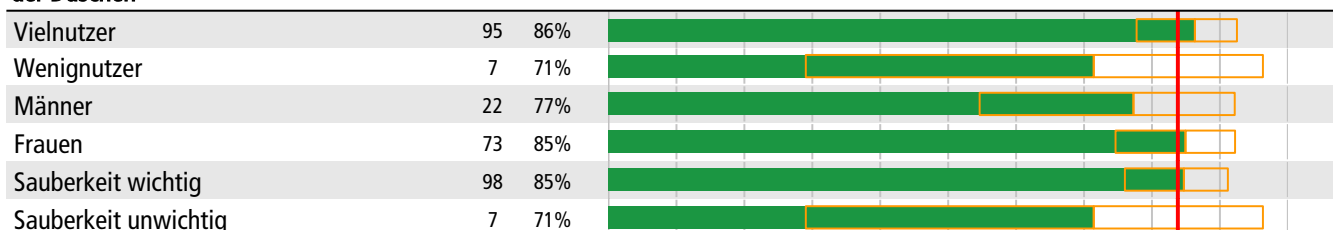
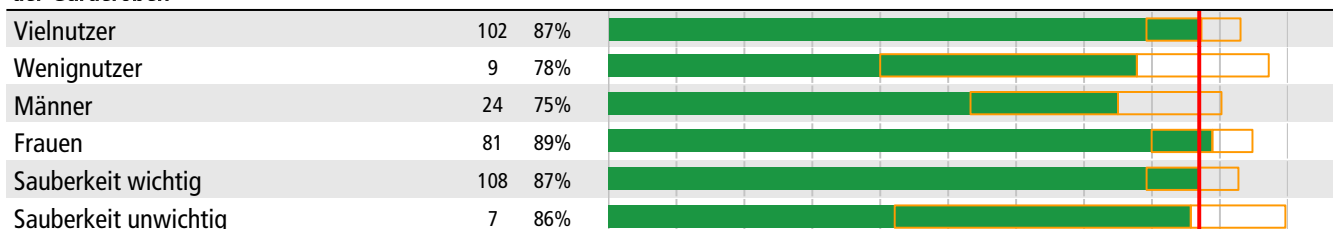
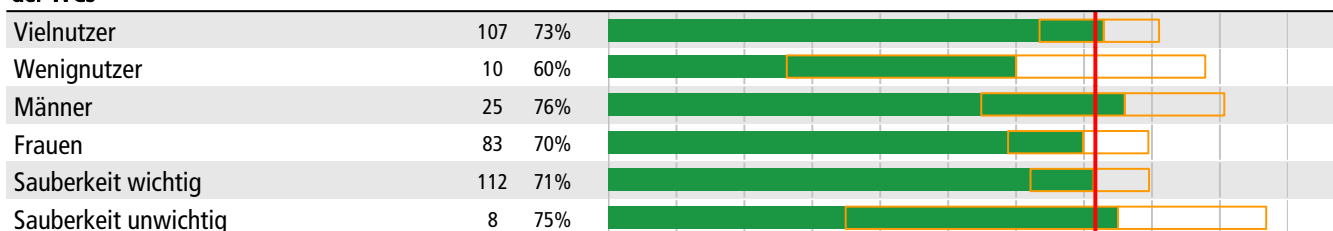
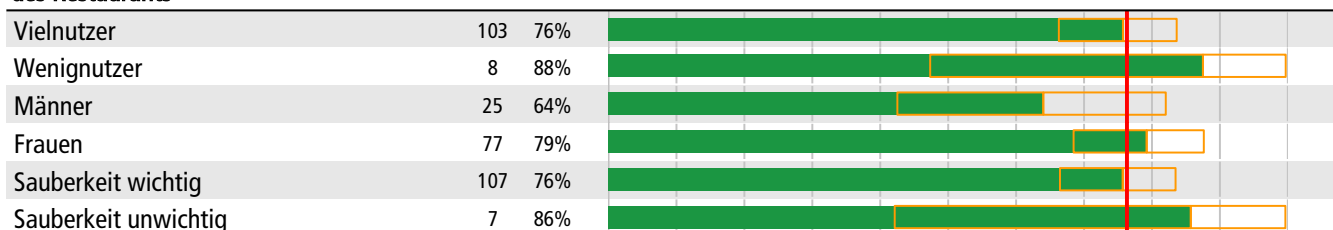
N *Proz* 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

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

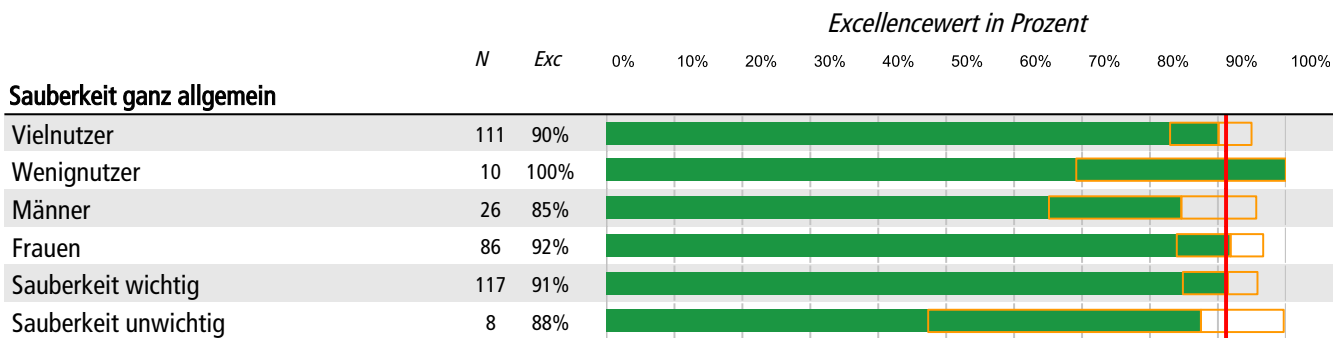
**in der Garderobe und in den Duschen****auf dem Kinderspielplatz****Sicherheit ganz allgemein**

Zufriedenheit mit der Sauberkeit

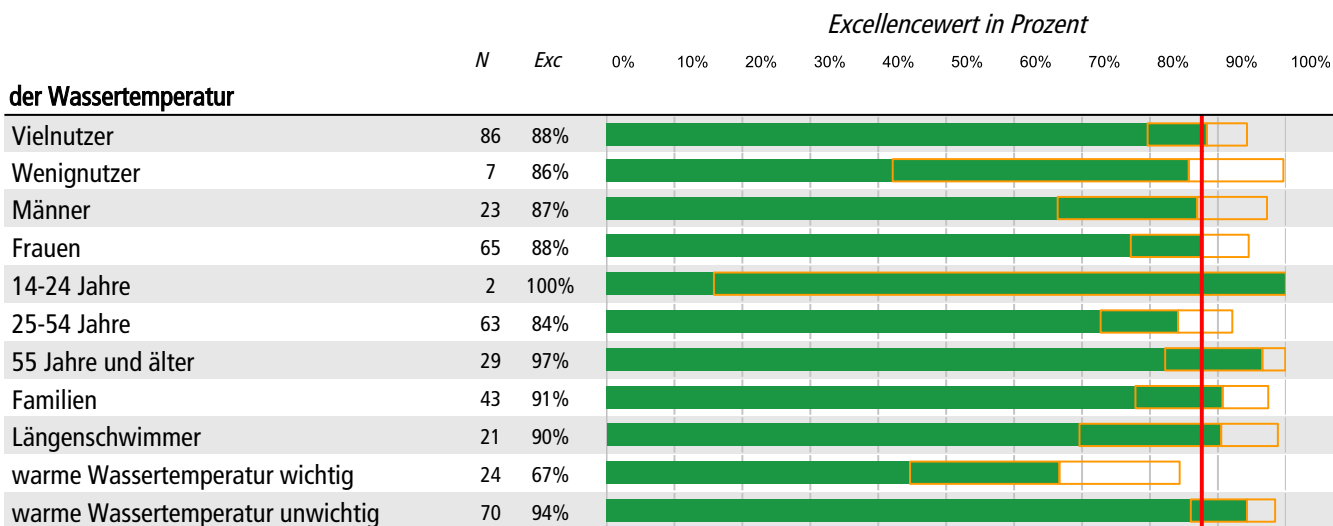
Excellencewert in Prozent

**des Liegebereichs und der Spielwiesen****der Duschen****der Garderoben****der WCs****des Restaurants**

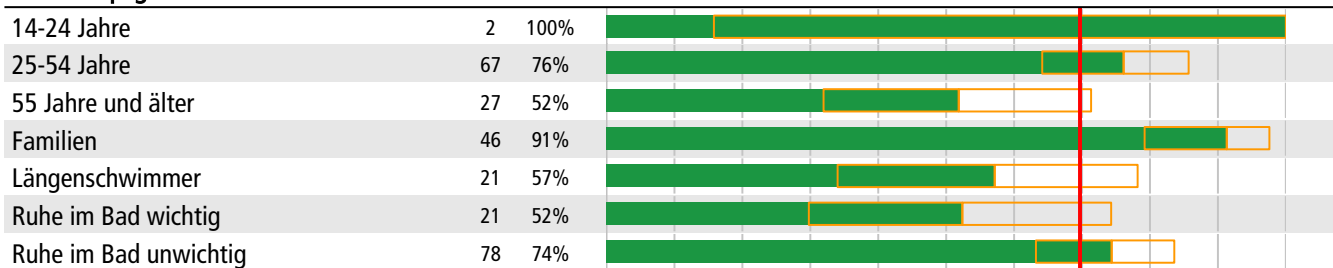
Zufriedenheit mit der Sauberkeit



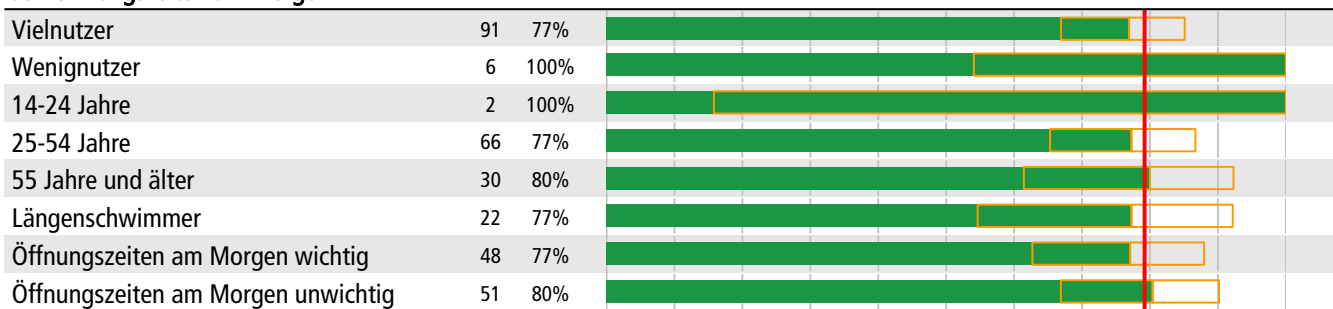
Zufriedenheit mit dem Betrieb



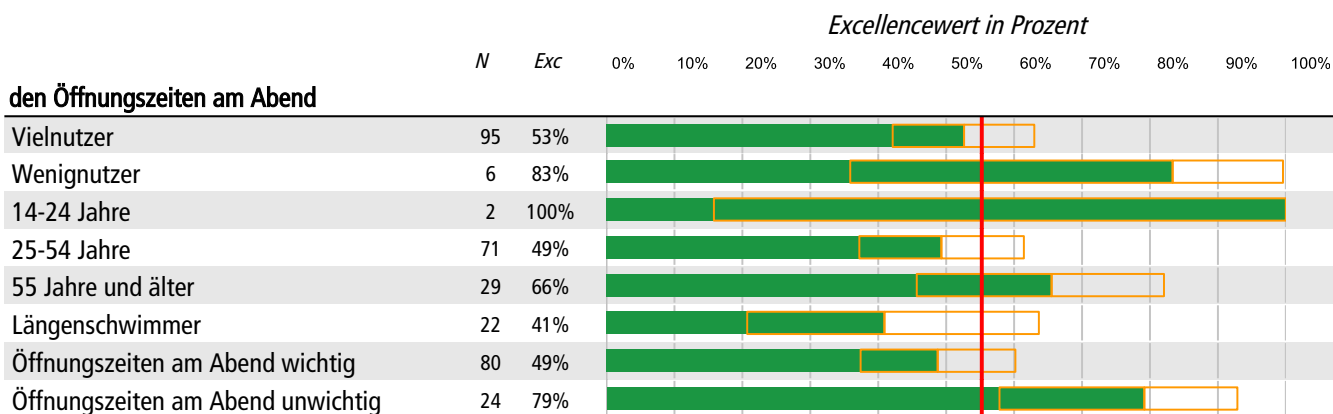
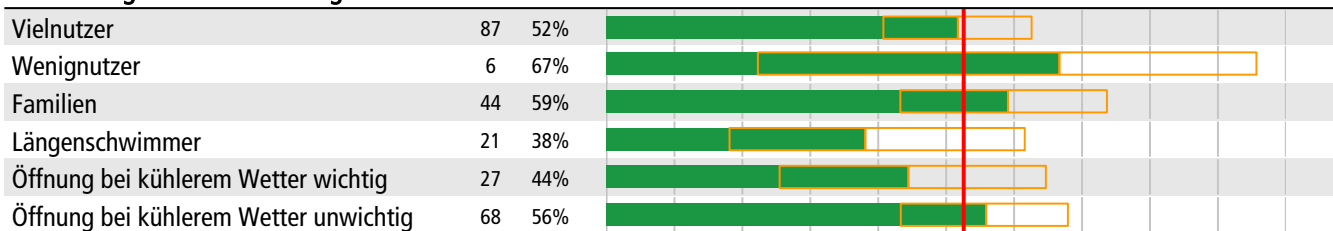
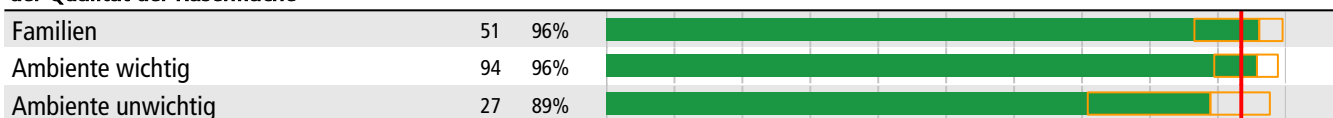
dem Lärmpegel im Schwimmbecken



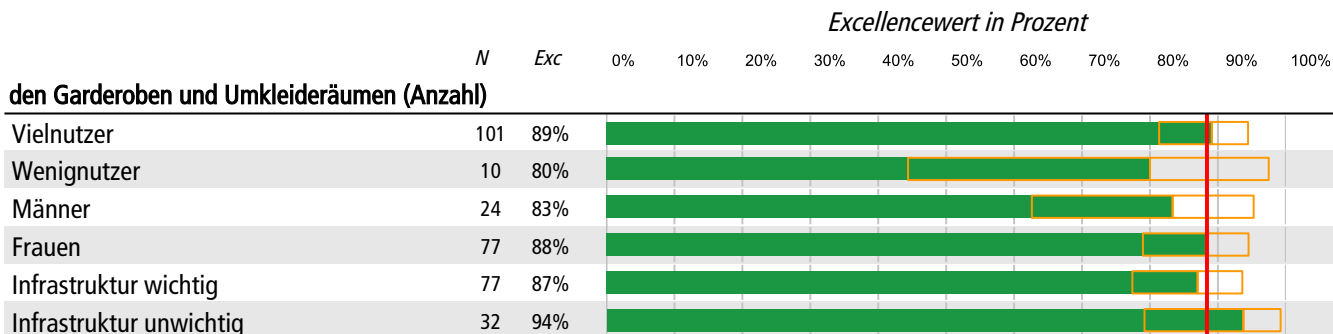
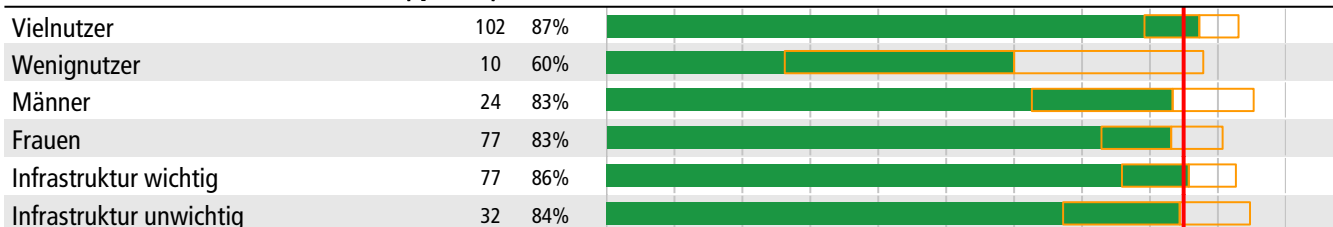
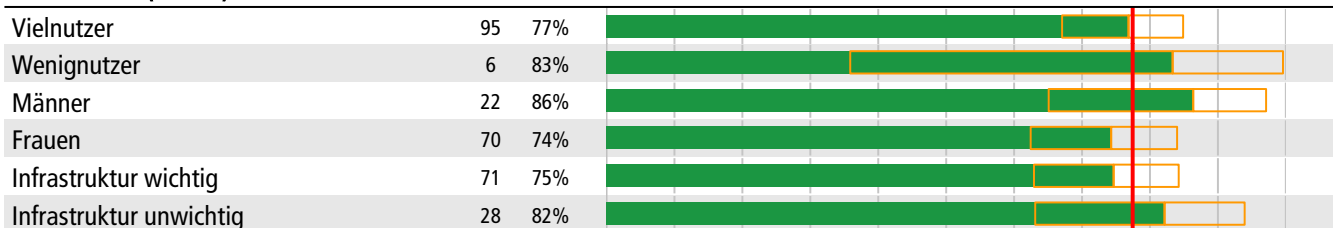
den Öffnungszeiten am Morgen



Zufriedenheit mit dem Betrieb

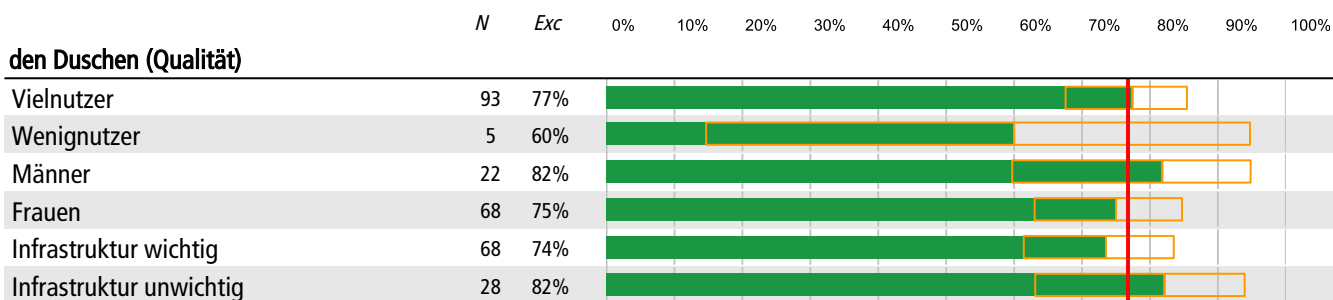
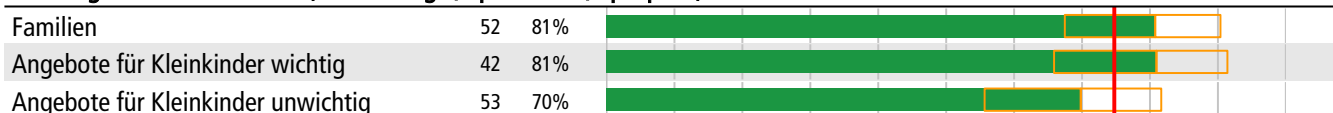
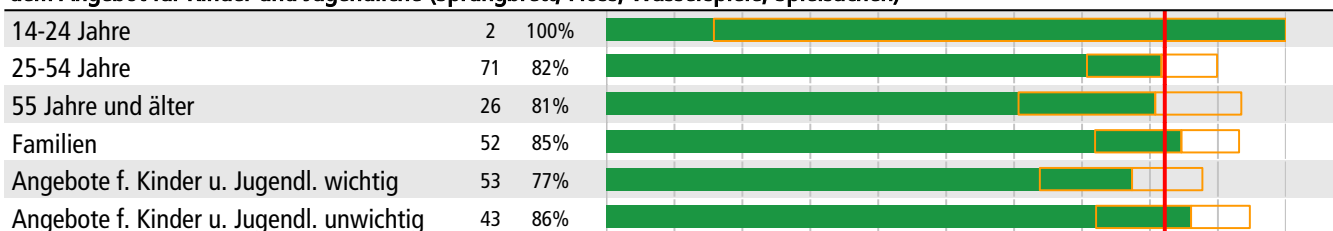
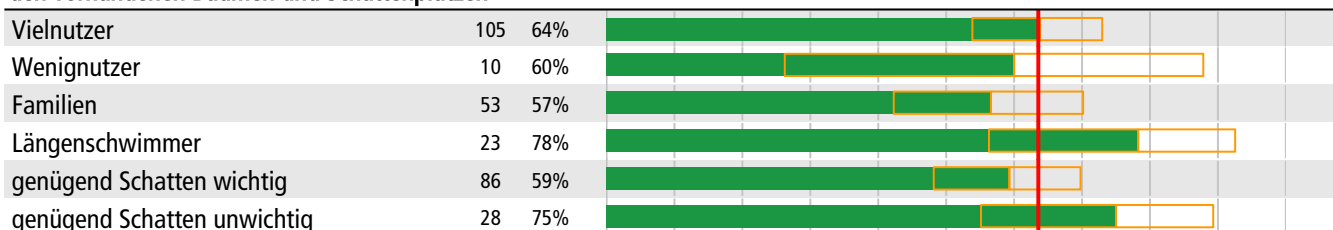
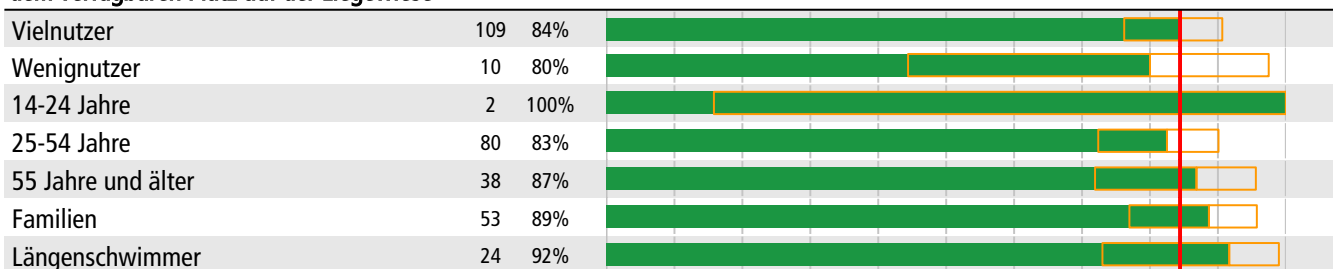
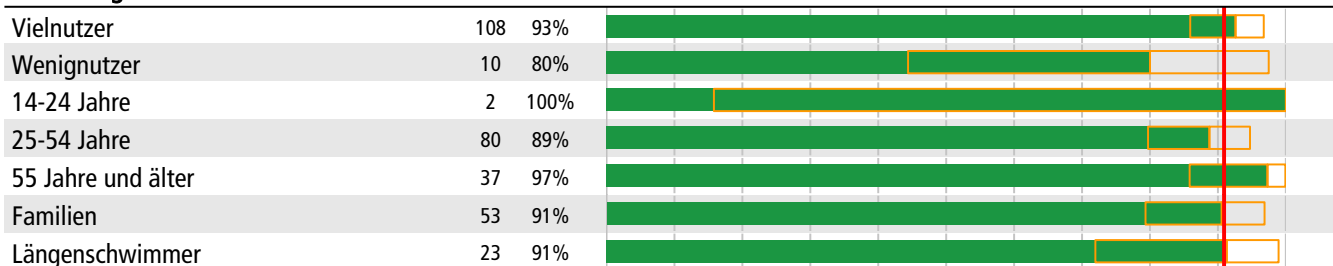
**den Öffnungszeiten bei durchgezogenem/kühlerem Wetter****der Qualität der Rasenfläche**

Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

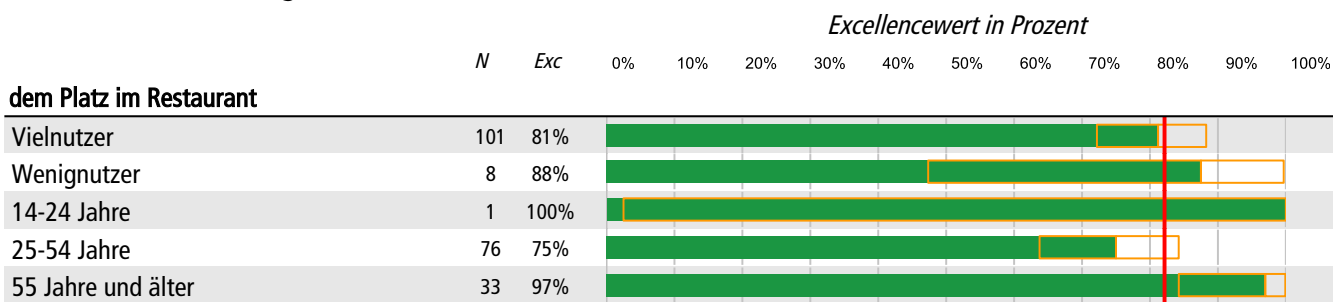
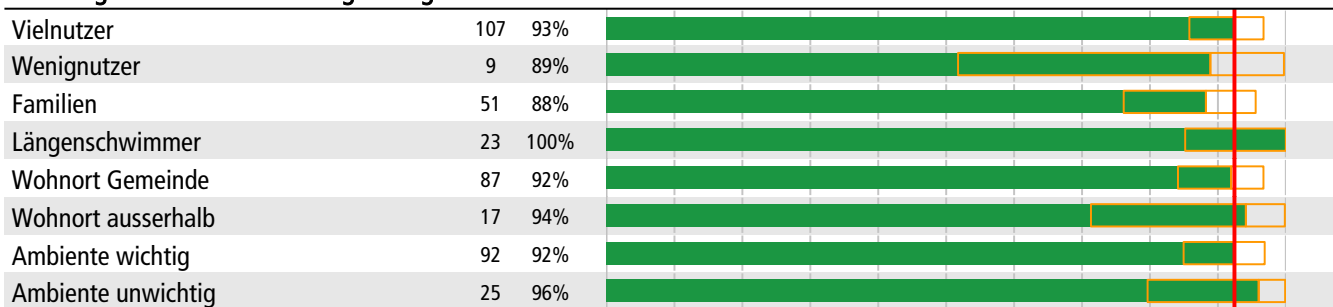
**den Garderoben und Umkleideräumen (Qualität)****den Duschen (Anzahl)**

Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

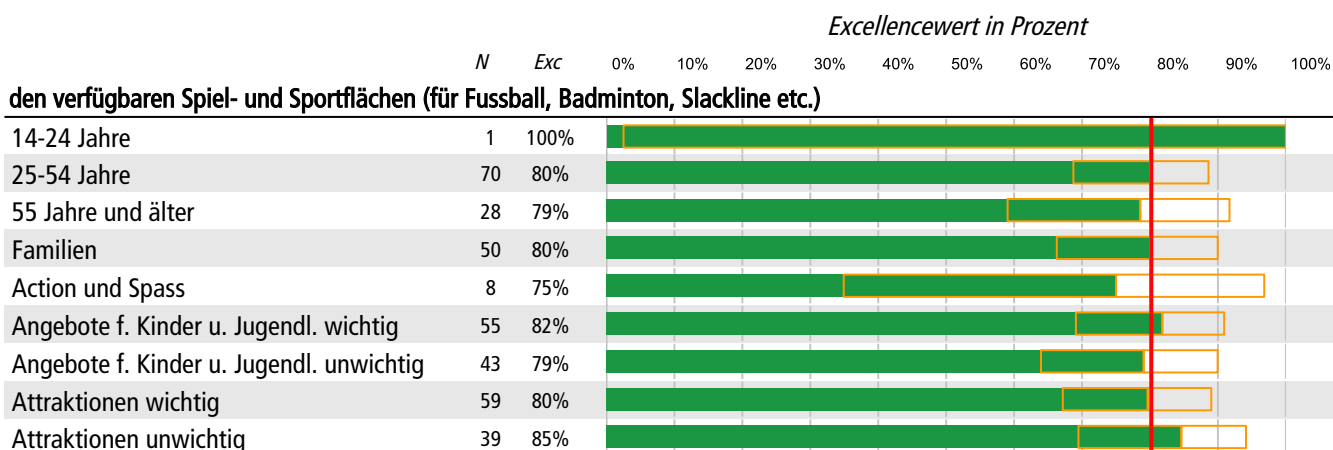
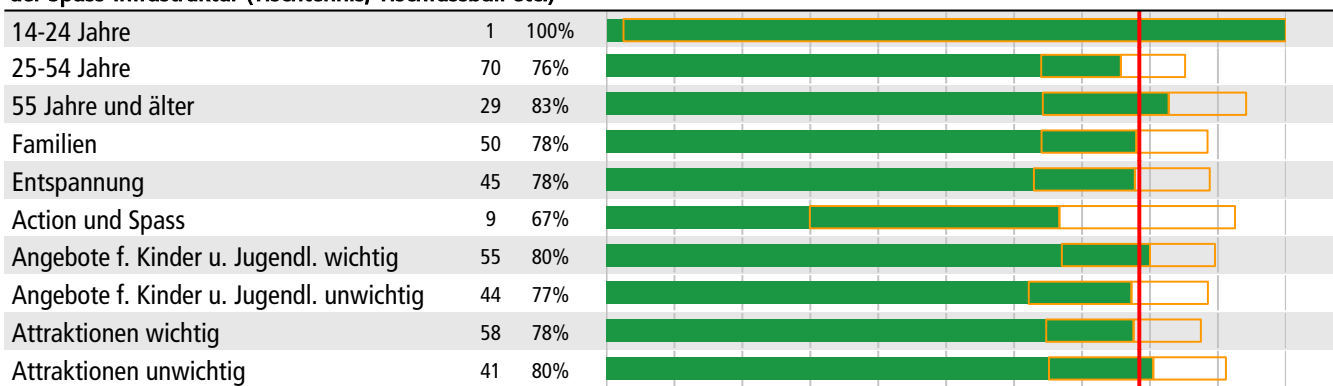
Excellencewert in Prozent

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

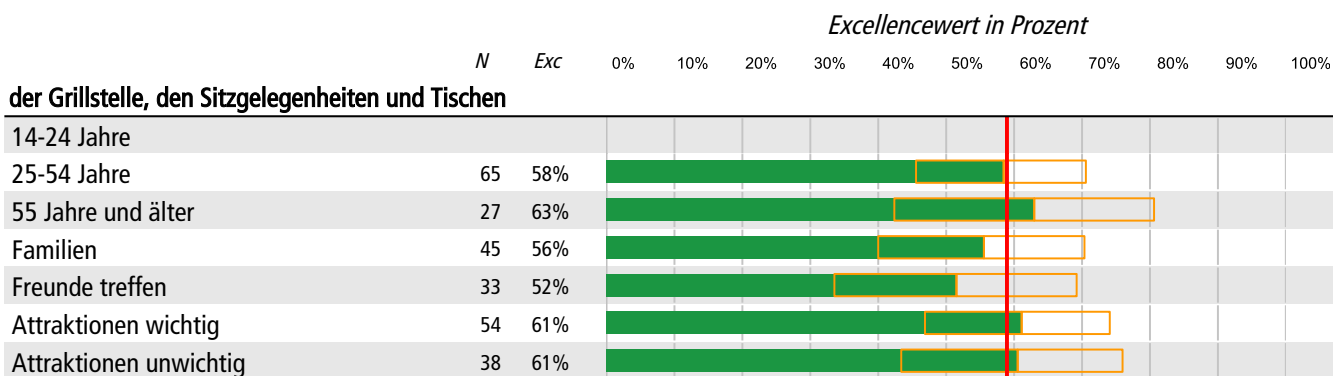
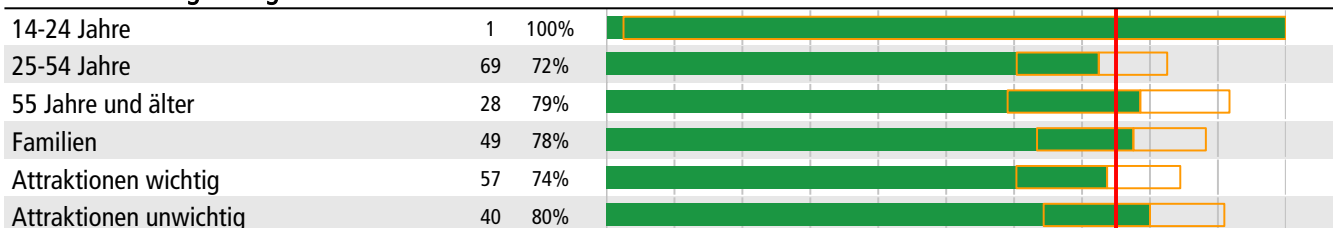
Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

**der Anlage und der Infrastruktur ganz allgemein**

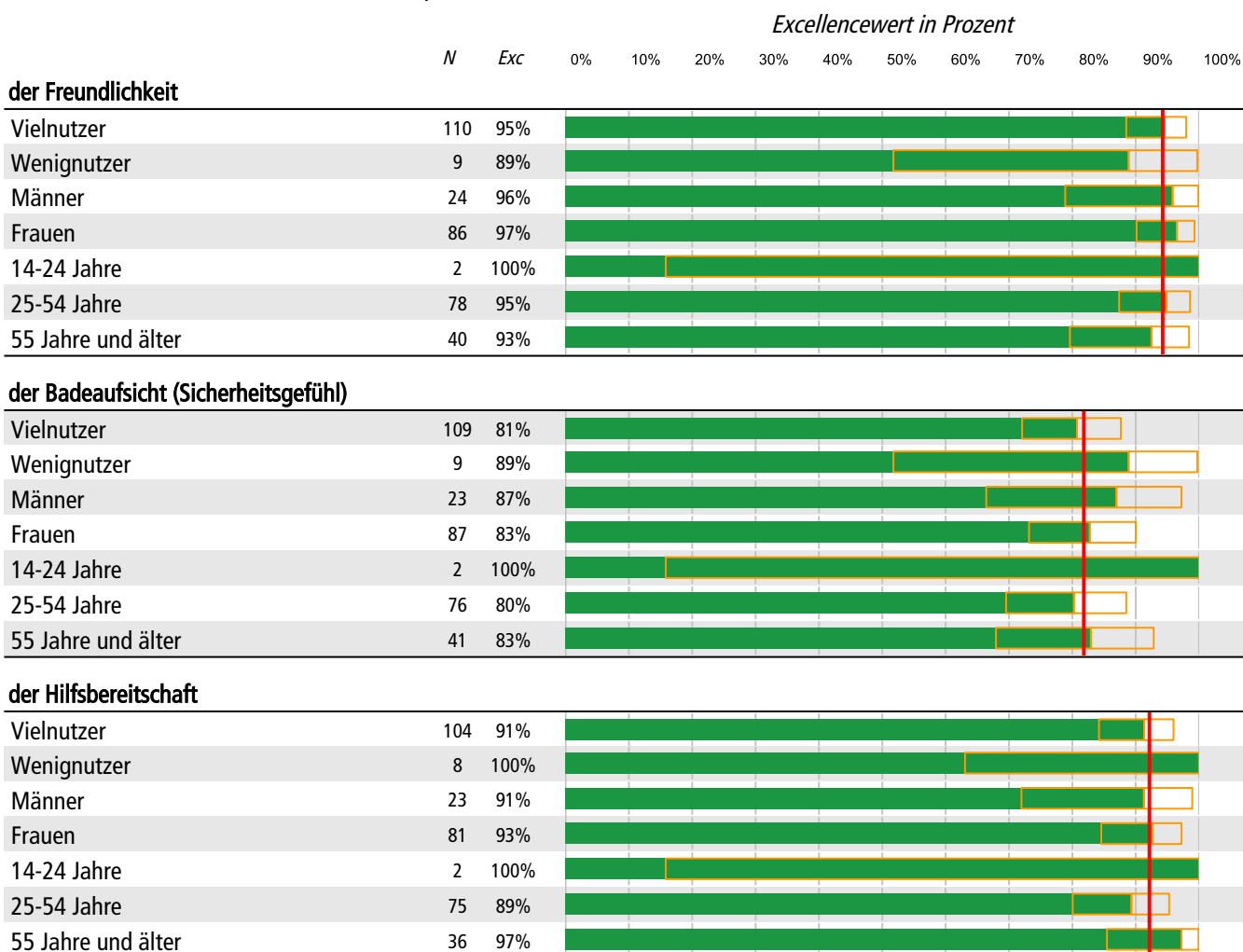
Zufriedenheit mit den Attraktionen

**der Spass-Infrastruktur (Tischtennis, Tischfussball etc.)**

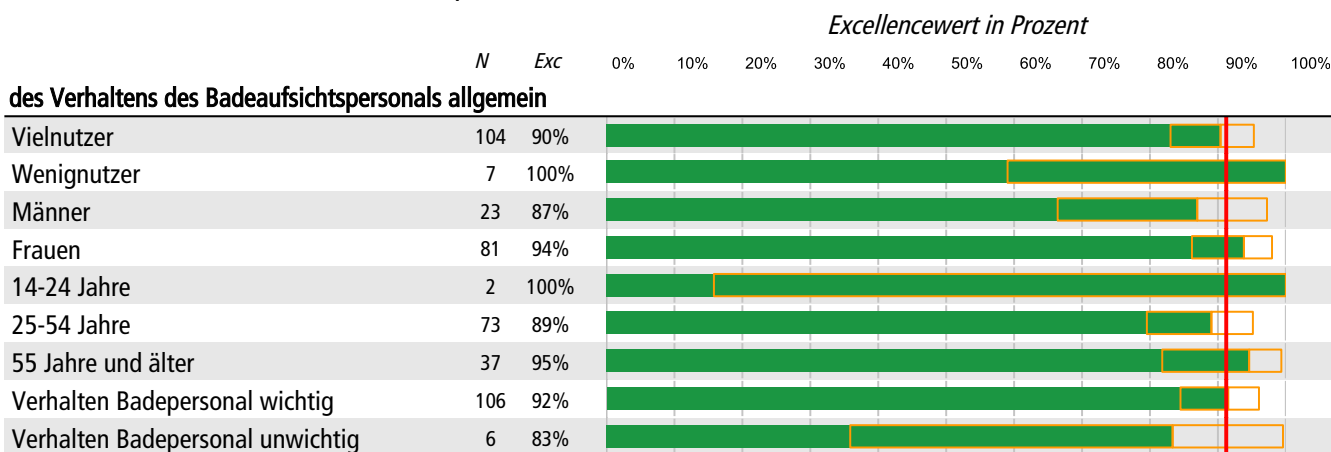
Zufriedenheit mit den Attraktionen

**den Attraktionen ganz allgemein**

Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal



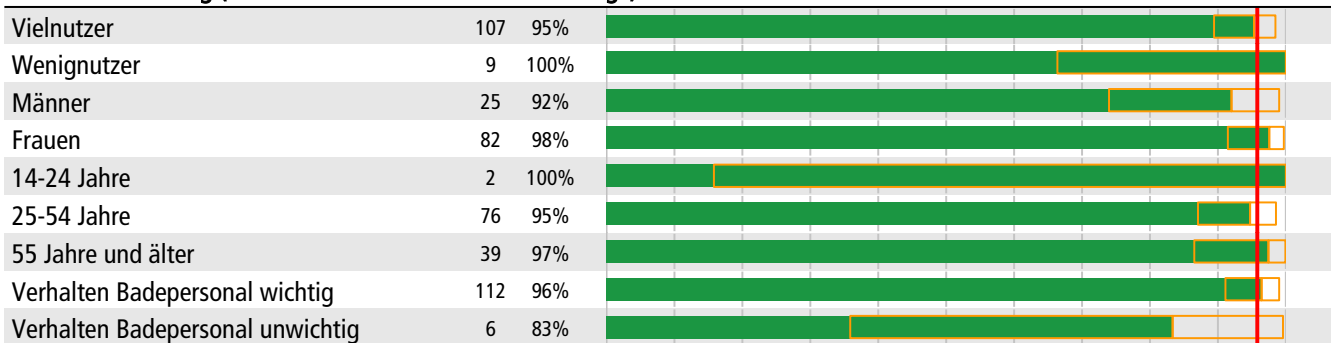
Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal



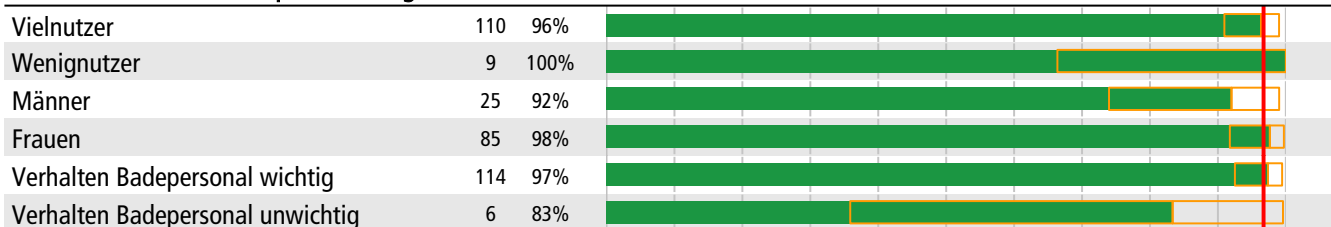
Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal



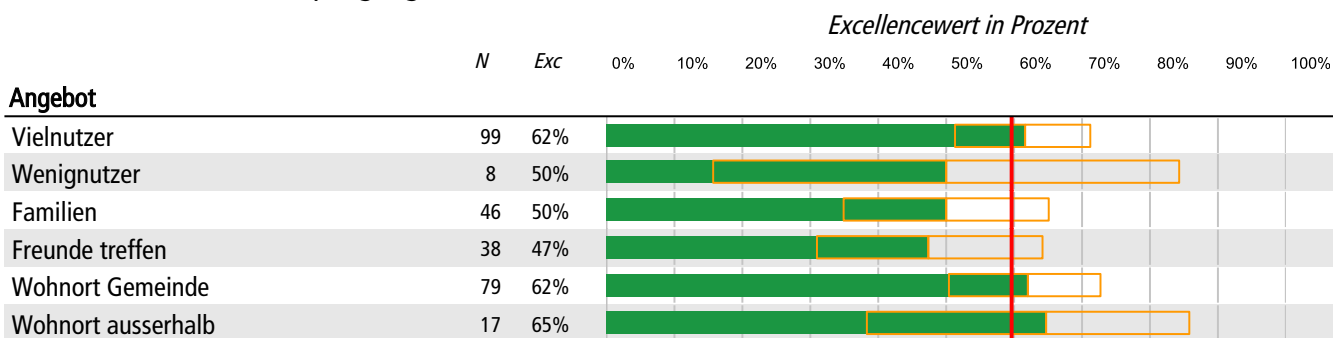
schneller Bedienung (kurze Wartezeiten in der Warteschlange)



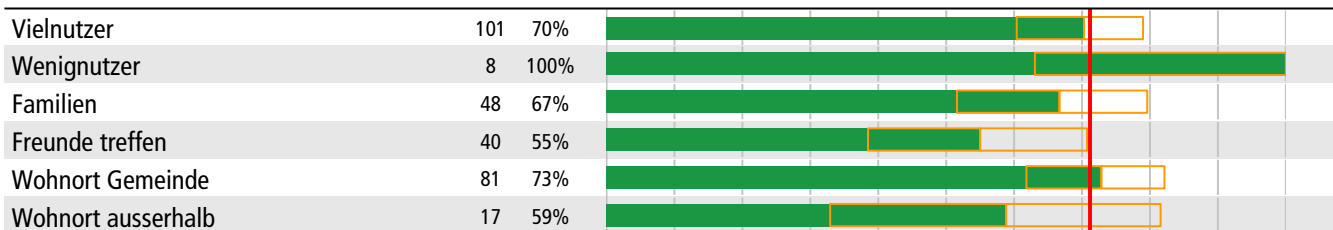
des Verhaltens des Kassenpersonals allgemein



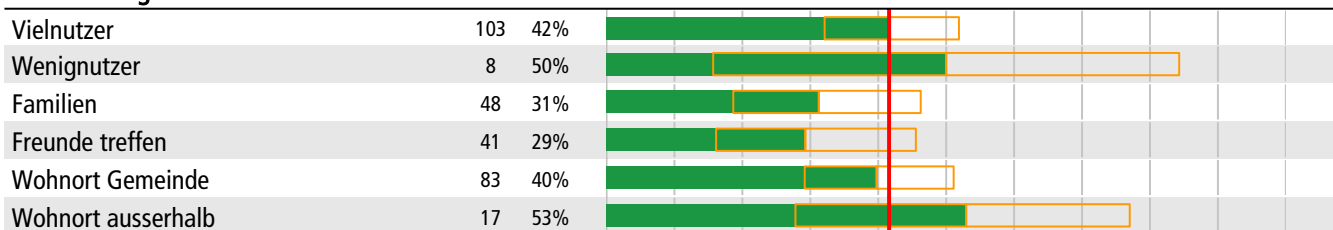
Zufriedenheit mit der Verpflegung



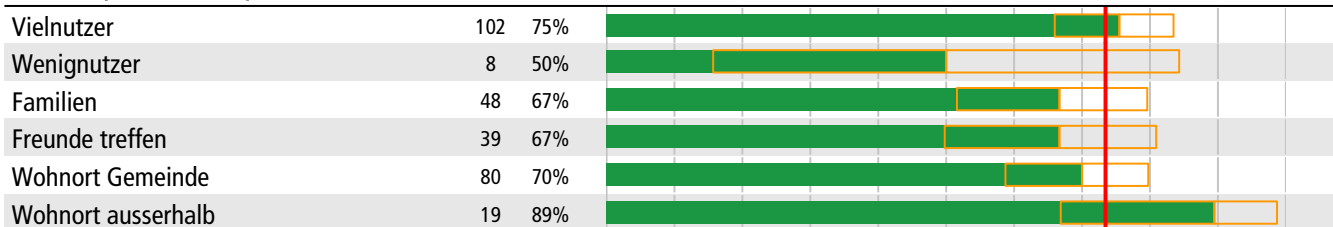
Freundlichkeit des Personals



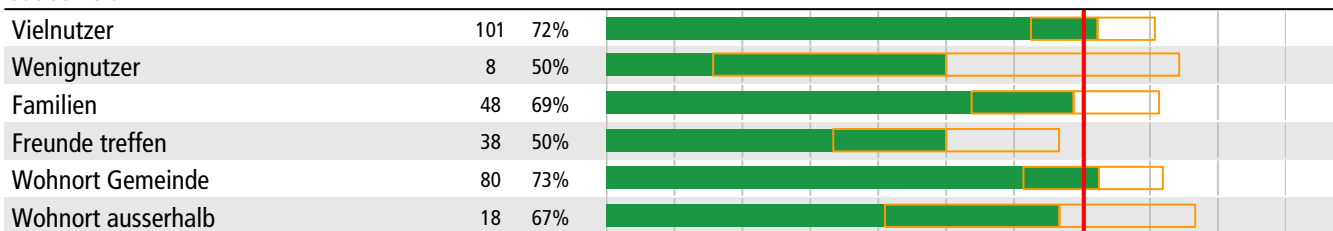
Preis-Leistungs-Verhältnis



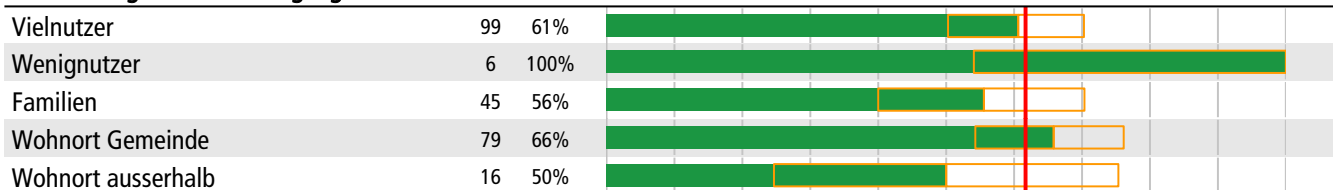
Mobiliar (Tische, Stühle) und Platzverhältnisse



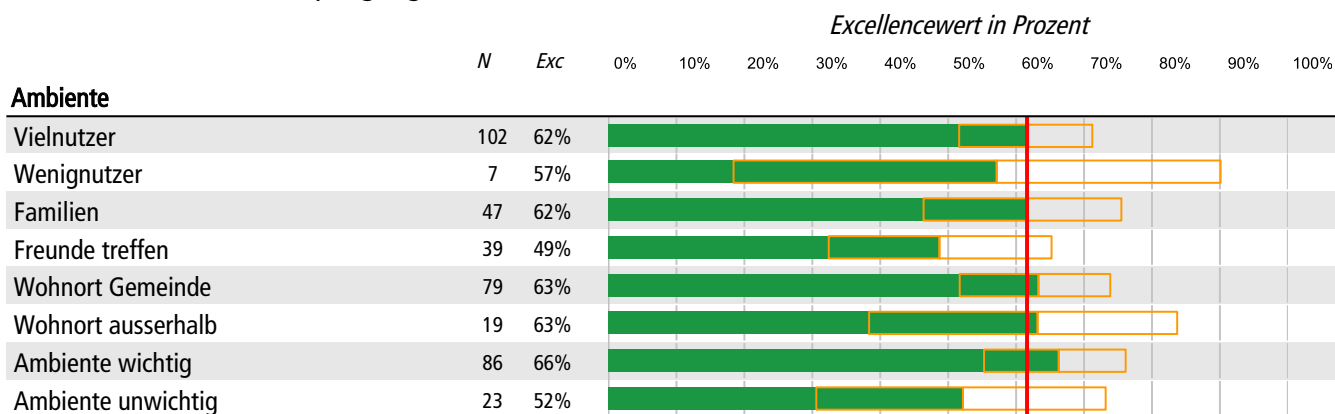
Sauberkeit



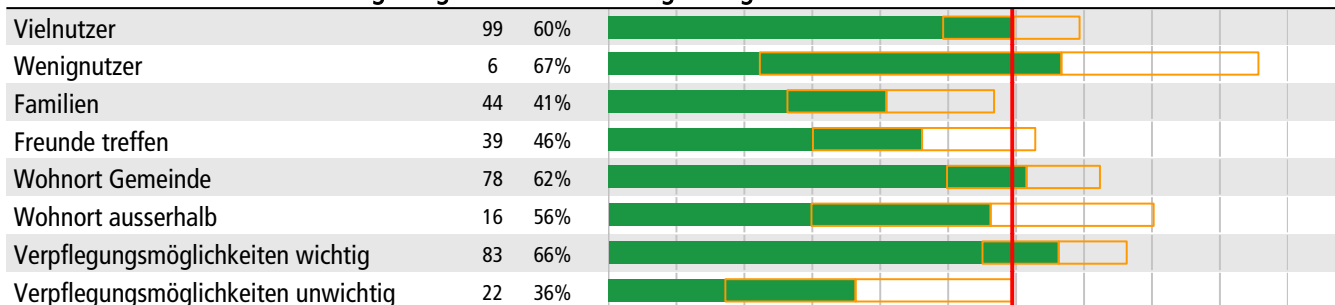
Geschwindigkeit der Abfertigung



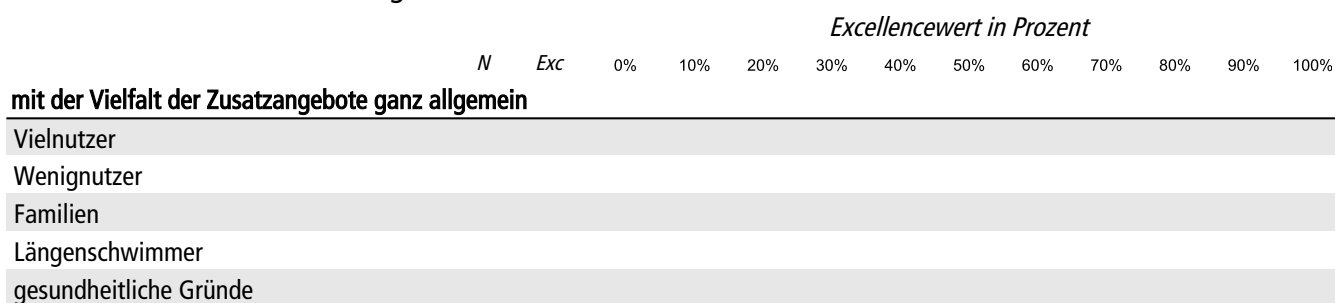
Zufriedenheit mit der Verpflegung



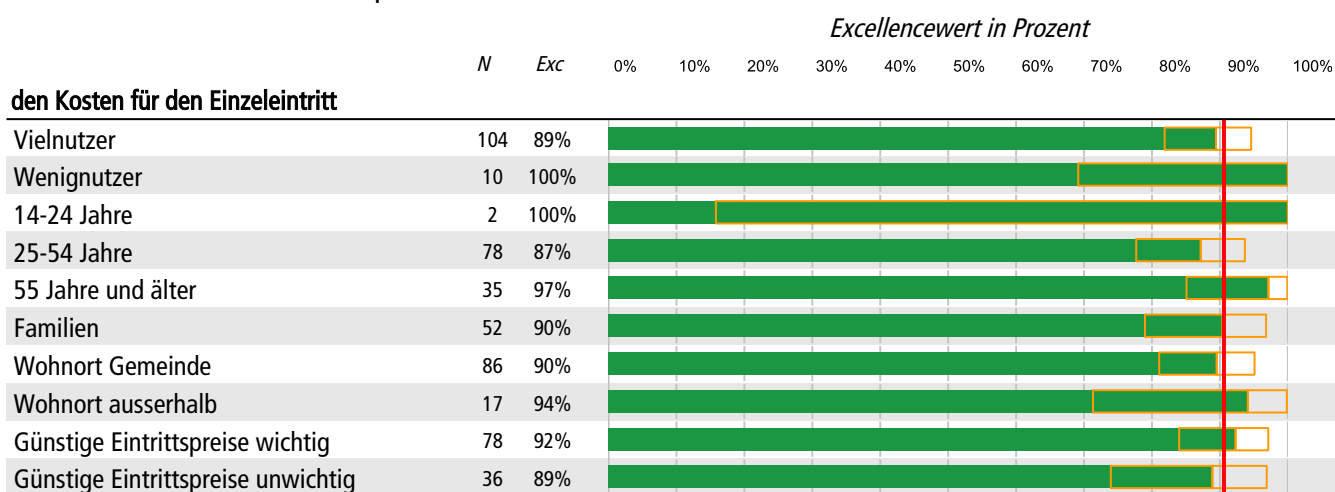
Zufriedenheit mit dem zum Freibad gehörigen Restaurant/Bistro ganz allgemein



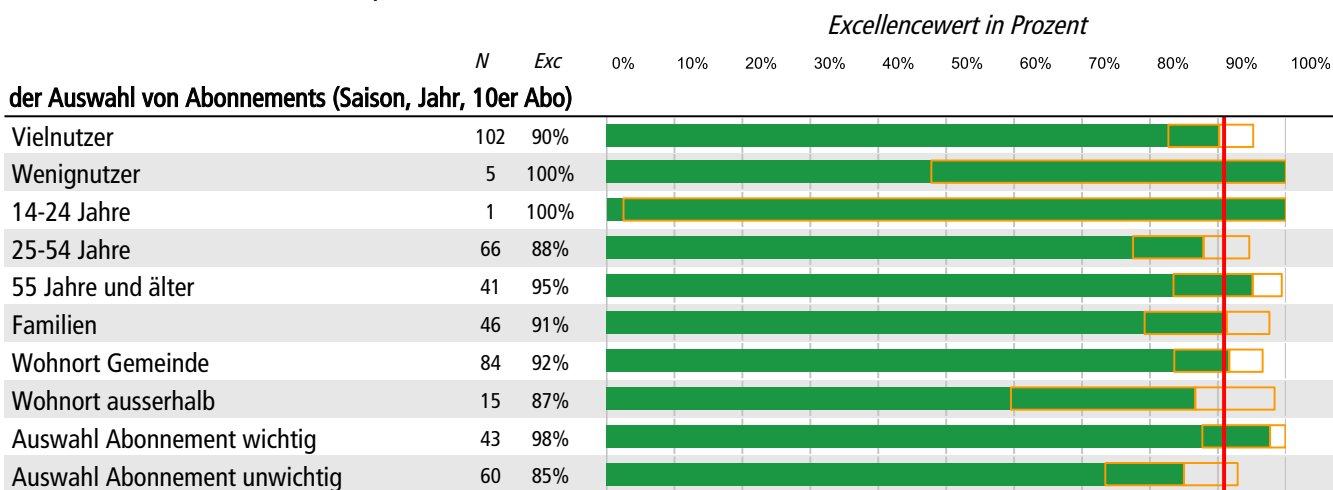
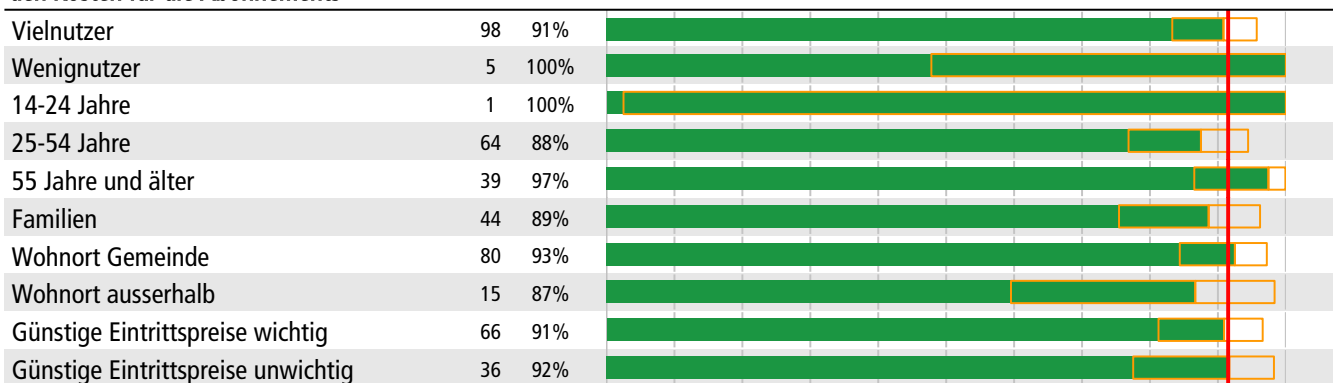
Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten



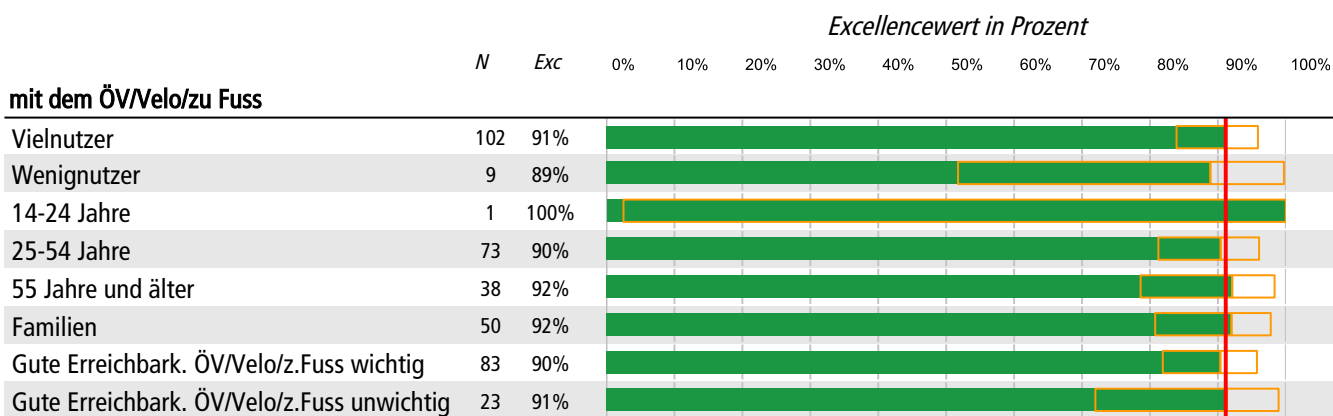
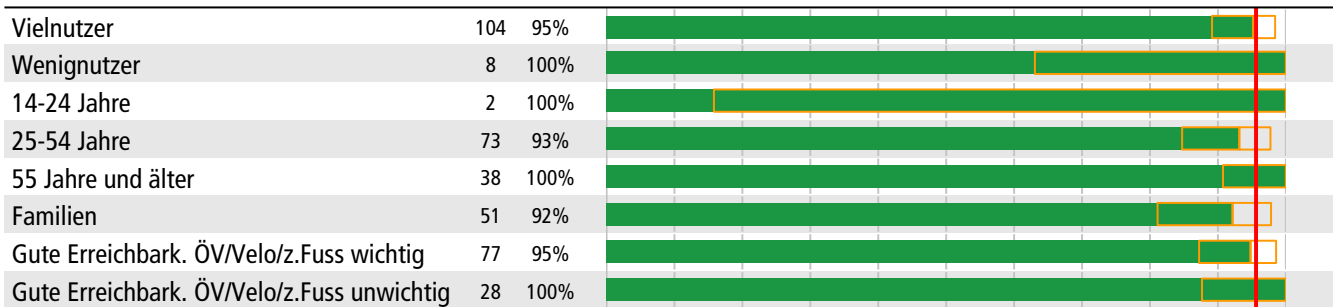
Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen



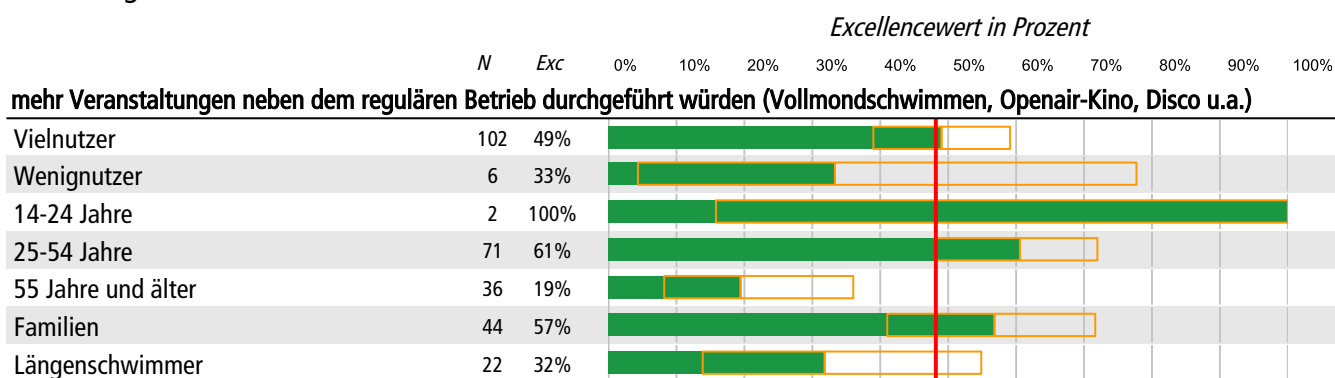
Zufriedenheit mit den Eintrittspreisen

**den Kosten für die Abonnements**

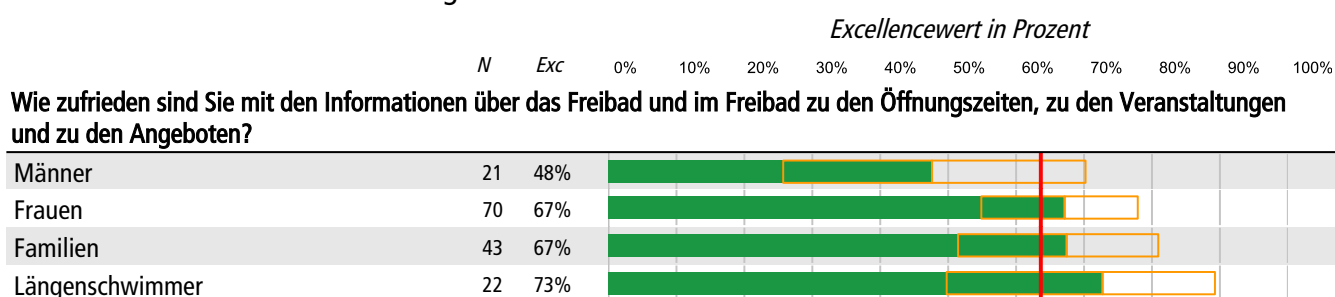
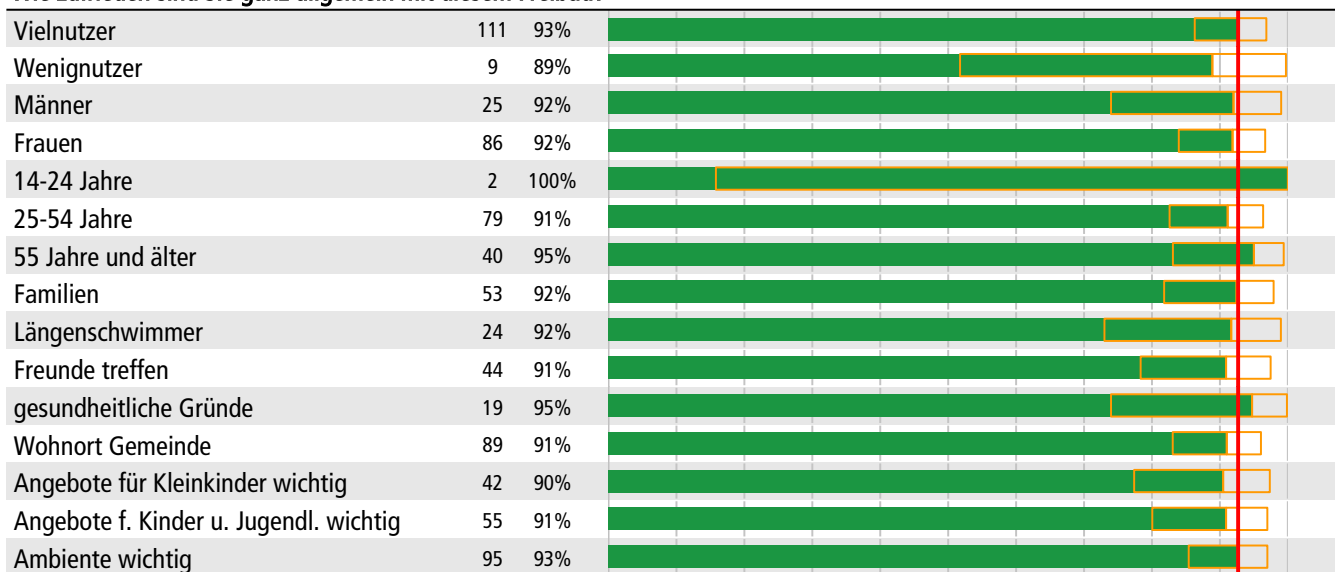
Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Bades

**mit dem Auto/Motorrad**

Zusatzfrage



Informationen und Zufriedenheit allgemein

**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 durchgezogenem/ 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)

	1	2	3	4	5	6
im Wasser, beim Baden oder Schwimmen (Aufsicht, Sicherheitsleinen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☒ 1
in der Garderobe und in den Duschen	☐	☐	☐	☐	☐	☒ 2
Kinderspielplatz	☐	☐	☐	☐	☐	☒ 3
Sicherheit ganz allgemein	☐	☐	☐	☐	☐	☒ 4

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

[illegible]

15. Würden Sie es begrüßen, wenn...

1=gar

6=sehr

nicht

mehr Veranstaltungen neben dem regulären Betrieb durchgeführt würden
(Vollmondschwimmen, Openair-Kino, Disco u.a.).....

1 2 3 4 5 6
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

16. Was schätzen Sie besonders an diesem Freibad?

.....
.....

17. Was könnte Ihrer Meinung nach in diesem Freibad noch besser werden?

.....
.....

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

A. Alter

14 – 24 Jahre..... ☐ 1
25 – 39 Jahre..... ☐ 2
40 – 54 Jahre..... ☐ 3
55 – 75 Jahre..... ☐ 4
über 75 Jahre..... ☐ 5

B. Geschlecht

weiblich ☐ 1
männlich..... ☐ 2

C. Wo wohnen Sie? Bitte Postleitzahl eintragen:

D. Welches Abo resp. Eintrittsbillett benutzen Sie in der Regel für den Besuch der Badeanlage? Bitte nur 1 Kästchen ankreuzen!

Einzeleintritt ☐ 1
10er Abonnement ☐ 2
Sportabo (Saison oder Jahr)..... ☐ 3

E. Ist das Freibad, in welchem Sie jetzt sind, das Freibad, in welches Sie normalerweise hingehen
(ohne Berücksichtigung allfälliger Hallenbadbesuche)? Bitte nur 1 Kästchen ankreuzen!

Ja..... ☐ 1 Nein..... ☐ 2

F. Wie häufig besuchen Sie im Sommer ein Freibad?

mehrmals pro Woche..... ☐ 1
einmal pro Woche..... ☐ 2
etwa alle 14 Tage ☐ 3
etwa einmal im Monat..... ☐ 4
seltener als einmal im Monat ☐ 5

G. Besuchen Sie das Freibad heute...?

individuell, d.h. ohne Trainings- oder Kursteilnahme. ☐ 1
Kursbesuch..... ☐ 2

Herzlichen Dank fürs Mitmachen 😊

Auswertung erfolgt durch:



Kanton Zürich
Direktion der Justiz und des Innern
Statistisches Amt