

Auswertung Besucherumfrage Hermann-Weber-Bad

1. Der Fragebogen

Im Rahmen der Sanierung des Hermann-Weber-Bades (im Folgenden: HWB) ist ein Ziel auch das Konzept des Bades zu überarbeiten. Um nicht „betriebsblind“ alles auf den Kopf zu stellen wurde von Mitte Mai bis Ende August diesen Jahres eine Besucherumfrage für alle Kunden des HWB angeboten. Die Umfrage sollte zeigen, wer das Bad hauptsächlich nutzt, was bereits gut läuft und wo Verbesserungsbedarf besteht.

Es hat sich dabei um eine anonyme Umfrage gehandelt, wo lediglich allgemeine personenbezogene Daten (Alter, Geschlecht, Wohnort) angegeben werden konnten. Neben den Fragen nach dem Grund und der Häufigkeit des Besuches hatten die Umfrageteilnehmer die Möglichkeit das Schwimmbad in sechs vorgegebenen Kategorien (Preis/Leistung, Personal, Atmosphäre, Sauberkeit, Angebot, Öffnungszeiten und Sicherheit) mit dem Schulnotensystem von „eins = sehr gut“ bis „sechs = ungenügend“ zu bewerten. Zum Abschluss waren zwei Fragen zur freien Beantwortung gegeben. Die Umfrageteilnehmer konnten hier schreiben, was ihnen am HWB besonders gut gefällt und erhalten bleiben soll und was ihnen nicht so gut gefällt, bzw. wo sich Wünsche auf tun.

Die Umfragebögen wurden vor Ort im HWB ausgelegt, sodass die Badbesucher direkt vor Ort ein Feedback geben konnten. Zusätzlich konnte der Umfragebogen von der Homepage des HWB heruntergeladen und im Rathaus oder Schwimmbad abgegeben werden. Auf diese Weise sind fast 700 Umfragebögen ausgefüllt wurden. Der hohe Rücklauf hängt allerdings auch mit dem gewählten Zeitraum der Umfrage zusammen. Die Befragung erfolgte zu den besucherstärksten Zeiten des Bades. Es wurde sowohl die Nutzung während der Schulzeit, als auch der Ferienbetrieb im Sommer abgedeckt. So wurden die Stammgäste, die regelmäßig, unabhängig vom Wetter schwimmen kommen und diejenigen abgedeckt, die den Sommer über einen Tagesausflug zum Schwimmbad unternehmen. Auch die Teilnehmer von Kursen und dem Vereinsschwimmen hatten die Möglichkeit im Zusammenhang mit ihrem Training die Umfrage auszufüllen.

2. Die Auswertung

Insgesamt wurden 686 auswertbare Fragebögen abgegeben. Lediglich 6 Fragebögen waren aufgrund von mangelnder Ernsthaftigkeit nicht verwertbar. Bei einer jährlichen Besucherzahl von ca. 65.00 Besuchern, von denen mehr als die Hälfte allerdings mehrmals im ins HWB kommen, kann man bei der Zahl von 686 ausgefüllten Fragebögen von einem repräsentativen Ergebnis sprechen.

Die Auswertung der Fragebögen wurde manuell vorgenommen, was durch Excel-Anwendung erheblich erleichtert wurde.

Bevor im Folgenden auf die Ergebnisse eingegangen wird, noch einige Dinge zum Aufbau und zur Auswahl der Fragearten des Fragebogens. Der Fragebogen wurde unter dem Aspekt „Was genau wollen wir wissen?“ und „Wie kann man möglichst aussagekräftige Ergebnisse erzielen?“ konzipiert. Um den Aufwand der Auswertung möglichst gering zu halten wurden zum großen Teil Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ausgewählt.

Um die einzelnen Aspekte des Bades zu bewerten, wurde das System der Bewertung mit Schulnoten zurückgegriffen. Dieses System ist jedem gut bekannt.

Lediglich die letzten beiden Fragen wurden offen gehalten. Ziel war die eigene Meinung der Badegäste zu erfahren, ohne ihnen Antworten in den Mund zu legen.

Die offenen Fragen wurden bewusst an den Schluss gestellt, da die Tendenz zeigt, dass solche Fragen seltener beantwortet werden. So wurde bezweckt, dass zumindest der allgemeine Teil von allen Teilnehmern vollständig ausgefüllt wird, bevor der Teil mit der eigenen Meinung erreicht wird und die Motivation die Umfrage zu Ende zu beenden schwindet.

3. Soziodemographische Daten

Mit den ersten drei Fragen sollten die wichtigen soziodemographischen Daten erfasst werden. Für das HWB ist wichtig: Wohnort, Geschlecht und Alter. Somit kann geschaut werden, wer die Hauptzielgruppe ist und für welche Gruppen ggf. noch mehr Angebote geschaffen werden müssen.

Wenig erstaunlich ist, dass die meisten Nutzer des HWB aus Eitorf stammen. 43 % der Schwimmbadnutzer haben ihren Wohnsitz in Eitorf. Die nächst größere Besuchergruppe mit 21 % stammt aus Hennef. Es ist ein wenig verwunderlich, dass so viele Besucher von Hennef nach Eitorf kommen, wo sie eigentlich auch sehr nahe an Siegburg liegen und noch bessere Anbindungsmöglichkeiten zu den größeren Spaßbädern haben als z.Bsp. Windeck. Windeck liegt mit nur 7 % auf dem vierten Platz. Den dritten Platz bezüglich der Besucherzahlen belegt Buchholz mit 8%. Wie man der Grafik entnehmen kann machen die Besucher aus Eitorf, Hennef und Buchholz zusammen gut zweidrittel der Besucher aus. Zu den sonstigen Nutzern zählen alle Gemeinden, wo weniger als 1 % der Umfrageteilnehmer herkommen. Zu diesen

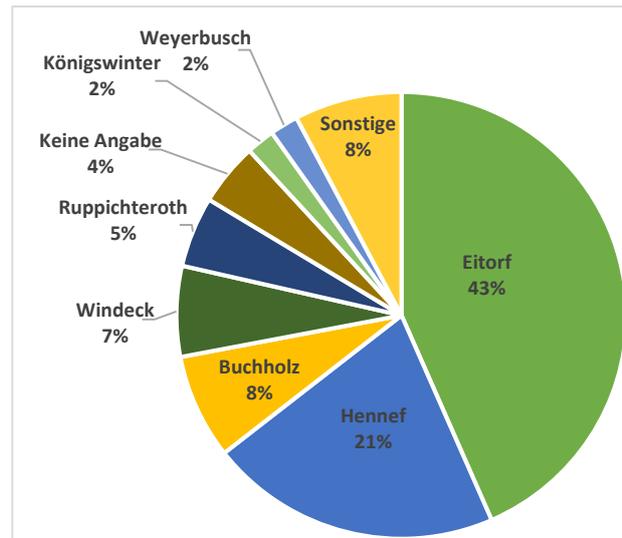


Abb. 1: Wohnort

Gemeinden zählen Orte in der näheren Umgebung, wie Neunkirchen-Seelscheid, Much, Sankt Augustin, aber auch Orte, wie Hannover, Falkenberg oder aus dem Taunus. Anhand dieser 8 % die aus sonstigen Gebieten kommen, kann man erkennen, dass das HWB auch eine gewisse Bedeutung im Bereich Tourismus von Eitorf einnimmt.

Bei der Nachfrage nach Alter und Geschlecht ist deutlich geworden, dass die stärkste Besuchergruppe Frauen zwischen 30 und 60 Jahren bilden. Für die Umfrage wurden ganz bewusst diese vier Altersgruppen gewählt. Sie decken die typischen Phasen in den ungefähren Zeitspannen ab, wie sie eigentlich jeder durchläuft. Bis 15 Jahre gilt man in der Regel noch als Kind und geht noch zur Schule. In der Zeit von 15 bis 30 Jahr ist man dann ein junger Erwachsener. Man beendet die Schule, macht eine Ausbildung und/oder ein Studium und sammelt erste Berufserfahrung. In der Zeit von 30 bis 60 plant man meist eine Familie und/oder konzentriert sich auf seinen Job. Ab 60 geht man dann vermehrt ins Rentenalter über.

Von den insgesamt 686 Umfrageteilnehmern gaben 423 an weiblichen Geschlechts zu sein, 239 Umfrageteilnehmer waren männlich. 24 Umfrageteilnehmer haben sich enthalten. Bei den Altersgruppen haben sich 20 Umfrageteilnehmer enthalten. Etwa ein Viertel der Umfrageteilnehmer, 166, ordneten sich der Gruppe der unter 15-Jährigen zu. 96 Umfrageteilnehmer gehörten der Altersgruppe zwischen 15 und 30 Jahren. Die stärkste Gruppe mit fast genau der Hälfte der Umfrageteilnehmer war in der Altersgruppe zwischen 30 und 60 Jahren. Nur 59 Umfrageteilnehmer gehörten der Altersgruppe über 60 Jahren an.

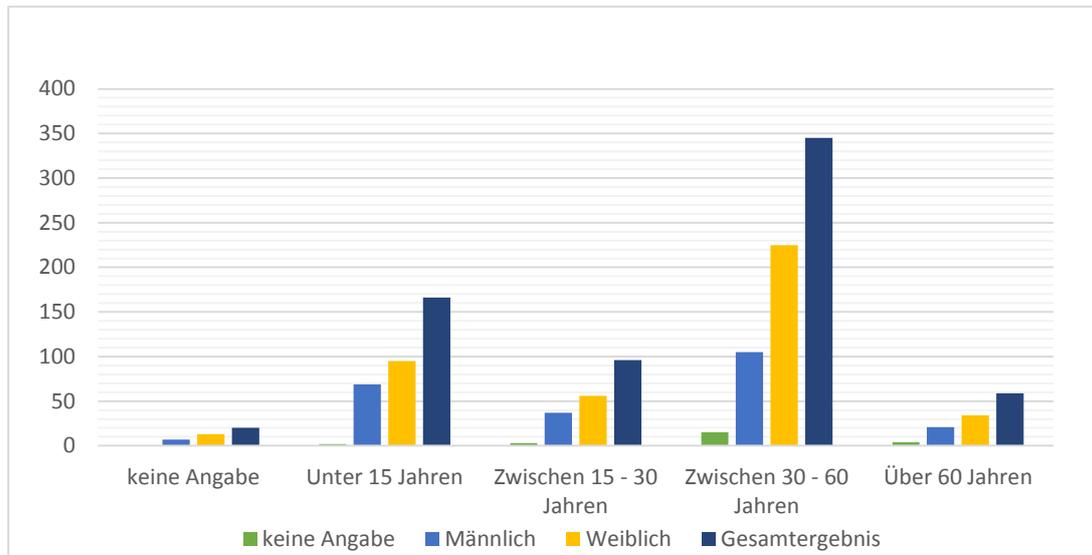


Abb. 2: Alter und Geschlecht

4. Der Schwimmbadbesuch

Bei der Frage nach der Häufigkeit des Schwimmbadbesuches ergaben sich zwei größere Gruppen. Jeweils 30 % der Umfrageteilnehmer kommen entweder unregelmäßig oder regelmäßig einmal die Woche.

Die Hauptbesuchergruppen sind folglich die regelmäßigen Schwimmbadnutzer, sei es zu Kursen, Vereinsschwimmen oder zum selbstständigen Training oder die Ferien- bzw. Ausflugsbesucher, die das Bad nutzen. Nur 13 % der Besucher gaben an mehrmals die Woche das HWB zu besuchen. 15% kommen zumindest mehrmals im Monat zum HWB. Einmal im Monat kommen immerhin noch 11 %. 1 % der Umfrageteilnehmer gab bei dieser Frage keine Antwort an.

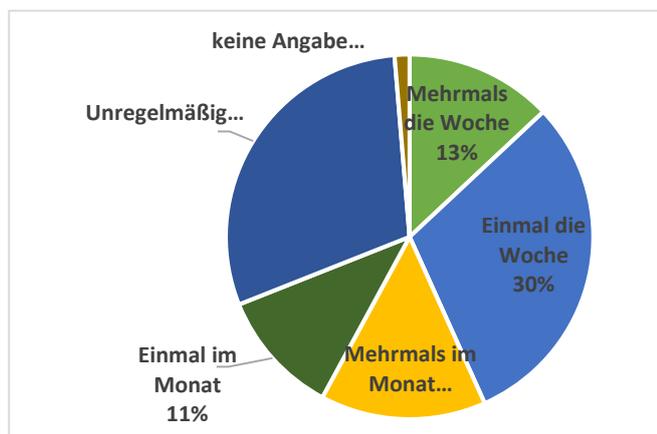


Abb. 3: Besuchszeiten

Bei der Frage nach dem Grund des Besuches hatten die Umfrageteilnehmer neben fünf vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, Fitness/Gesundheit, Ausflug mit Familie/Freunden, vereinsinternes Training, Erholung und Besuch eines Kurses, unter dem Punkt „Sonstiger Grund“ auch die Möglichkeit selbst eine Antwort zu formulieren. Zudem war hier die Möglichkeit der Mehrfach-Ankreuzung gegeben. An erster Stelle für den Grund des Besuches des HWB steht der Ausflug mit Familie oder Freunden. Diesen Grund gaben von den 686 Umfrageteilnehmern 431 Befragte an. An zweiter Stelle stehen die Fitness mit 284 Antworten und die Erholung mit 230 Antworten an dritter Stelle. Diese drei Gründe sind, wenn man die Zahlen betrachtet, die Hauptgründe, warum die Umfrageteilnehmer das HWB besuchen. Sie alleine machen schon 85 % der abgegebenen Antworten aus. Die anderen drei Gründe: Kursbesuch, vereinsinternes Training und sonstiger Grund machen zusammen nur 15 % aus. Immerhin 76 Umfrageteilnehmer gaben einen sonstigen Grund für den Schwimmbadbesuch an. Die beiden Spitzenreiter bei den Antworten sind „Spaß haben / Spielen“ mit 32 Antworten und „dem Kind schwimmen beibringen“ mit 16 Antworten. Weitere Gründe waren unter anderem: Schulschwimmen, Heimatnähe, Babyschwimmen oder auch der Preis. Den Grund „Vereinsinternes Training“ gaben nur 49 Umfrageteilnehmer, den Grund eines „Kursbesuches“ nur 42 Umfrageteilnehmer an. Die geringen Zahlen bei den Antworten Vereinsnutzung und Kursbesuch lassen sich eigentlich nur damit erklären,

dass kaum Vereinsmitglieder oder Kursteilnehmer an der Umfrage teilgenommen haben. So nutzen an den Teilnehmer-reichsten Tagen im Schnitt ca. 100 Vereinsmitglieder das Hermann-Weber-Bad zum Training.

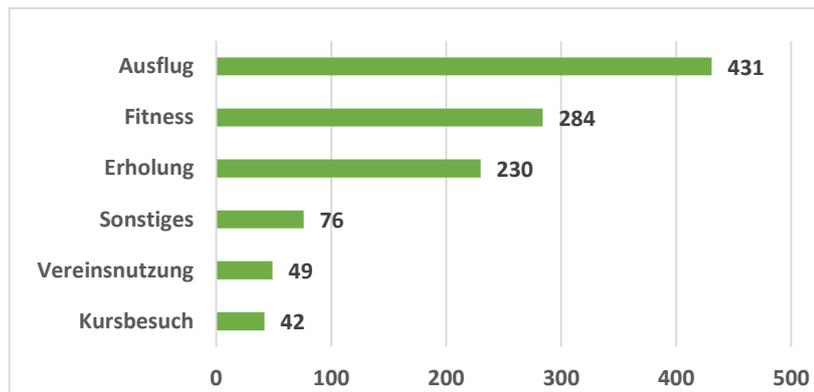
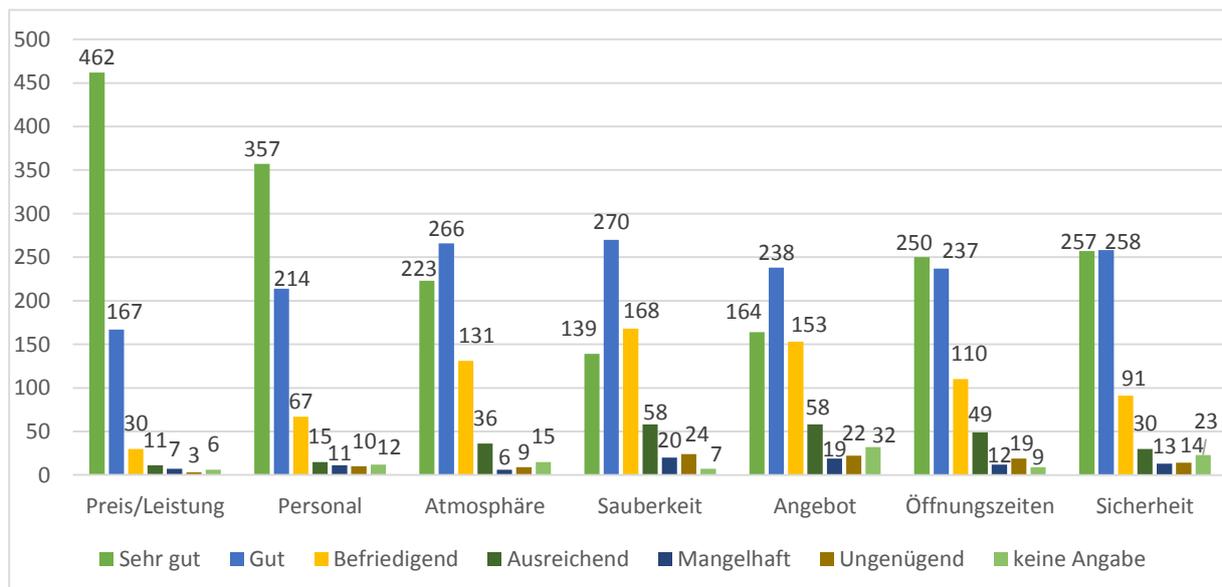


Abb.4: Grund des Besuches

5. Bewertung des Hermann-Weber-Bades

Bei der Bewertung schneidet das HWB mit einer Durchschnittsnote von 2,0 gut ab.

Die Umfrageteilnehmer konnten das Schwimmbad in 7 Kategorien mit Hilfe des bekannten Schulnotensystems (1 = sehr gut, 6 = ungenügend) bewerten. Am besten wurde die Kategorie „Preis/Leistung“ mit der Note 1,4 bewertet. Auch bei der Frage was im Schwimmbad unbedingt so bleiben sollte wurde der Preis häufiger genannt. Das Personal schneidet mit der zweit-besten Bewertung mit einer 1,7 ab. Auch das geht aus der Umfrage im Bereich der offenen Stellungnahme hervor. Die anderen Bereiche schneiden auch durchweg im guten Bereich ab. Die Atmosphäre hat eine Durchschnittsnote von 2,1 erhalten. Die Bereiche Sauberkeit und Angebot haben beide jeweils eine Durchschnittsnote von 2,4 erhalten. Die Öffnungszeiten haben zwar eine Note von 2,1 erhalten, hier ergibt sich jedoch aus dem offenen Teil der Befragung, dass diese ggf. einer Überarbeitung bedürfen. Die Sicherheit wurde im Durchschnitt mit 2,0 bewertet.



Wie bereits beschrieben, bestätigen sich die Bewertungen mit den Schulnoten zum Teil auch in dem Teil der offenen Befragung des HWB.

Bei der Frage was am HWB besonders gut gefällt und so bleiben sollte bekam die Rutsche mit Abstand die meisten Stimmen. 152 Umfrageteilnehmer gaben die Rutsche als eine Antwort an. Mit 103 Antworten liegt der Außenbereich mit dem Außenbecken auf Platz zwei, gefolgt vom Preis, dem

Wellness- und Spaßbereich und dem Personal. Im Folgenden eine Liste mit weiteren Punkten, die von Einzelnen als positiv bewertet wurden

Vielseitigkeit des Bades	Schwimmkurse für Kinder
Sportbecken	Sauberkeit
Kinderbecken, Babybecken	Vereinsnutzung wird ermöglicht
Spiel & Spaß	Parkmöglichkeiten
Übersichtlichkeit	Hubboden
Familienfreundlichkeit	Unbegrenzter Aufenthalt möglich
immer Möglichkeit zum Bahnenschwimmen	Kindertoiletten
Wassertemperatur	Umkleidekabinen
Gastronomie	Beachvolleyballfeld
Alles	Material für Kurse
Öffnungszeiten	Spielplatz draußen
Gestaltung	Zugangsmöglichkeit zum Biergarten
Sauna	Liegemöglichkeiten
Lage & Anbindung	Gestaltung Sammelumkleiden
Kursangebot	Kindergeburtstag im HWB
Atmosphäre	Verkauf von Schwimmutensilien
Möglichkeit Essen selber mitzubringen	

Auch die Frage, wo Verbesserungsbedarf besteht, fand eine rege Teilnahme. So haben 71 Umfrageteilnehmer angegeben, dass das Außenbecken zu klein sei. Jeweils 46-mal wurden die Öffnungszeiten des Bades und die Gastronomie im Bad bemängelt. Das Bad hat allgemein, aber vor allem an den Wochenenden zu kurz auf. Das Bistro ist meistens zu. Auch das Angebot wurde bemängelt. Nach dieser Liste gibt es allgemein viele Dinge, die verbessert werden sollten, wobei die abgegebenen Antworten in drei Gruppen eingeteilt wurden. So gibt es die Dinge, die bereits in der Planung der Sanierung bedacht wurden sind, die Dinge, die man bei der Überarbeitung des Konzeptes prüfen kann und die Dinge, die selbst mit der Sanierung nicht geändert werden können. Die einzelnen Punkte werden in den nachfolgenden Aufzählungen beschrieben und nach abnehmender Häufigkeit sortiert.

Negativ bewertete Dinge, die durch die Sanierung von vornherein behoben werden:

- Verletzungsgefahr durch rutschige Fliesen
- Eingangsbereich, Umkleidebereich, Durchgang zu den Duschen: zu eng, Zugluft
- Rutsche: Verletzungsgefahr durch Kanten, Unebenheiten
- Gestaltung der Kabinen
- Sanierungsbedürftigkeit des Bades
- Liegeflächen und Ruhezone nicht ausreichend
- Duschen
- Toiletten

Negativ bewertete Dinge, die bei der Überarbeitung des Konzeptes oder im Bau beachtet werden können:

- Öffnungszeiten
- Gastronomie
- Sauberkeit
- Personal
- Möglichkeiten für Sportschwimmer
- nicht zeitgemäße Gestaltung
- keine Springmöglichkeiten

- Haartrockner zu hoch
- Starke Geräuschkulisse durch Rutsche
- Keine Möglichkeiten zum Bahnen-schwimmen bei Vereinsnutzung
- Anmeldeverfahren für Kurse
- Wassertemperatur zu niedrig
- Bei starkem Andrang zu wenig Aufsichtspersonal
- Hygieneregeln werden nicht immer beachtet (Badekleidung)
- Bestuhlung Aufsichtsraum
- Bestuhlung Empore
- Raumluft stickig
- Geruchskulisse
- Freibadsaison zu kurz
- Temperaturregelung
- Zu kleiner Raucherbereich in der Außengastronomie
- Stufe im Kinderbecken nicht genügend gekennzeichnet
- Viele Bienen durch Klee auf Liegewiese

Negativ bewertete Dinge, die auch durch die Sanierung nicht geändert werden können, da sie baulich nicht umsetzbar sind bzw. anders geplant sind:

- Außenbecken zu klein
- Sauna zu klein
- Sportbecken zu klein
- Bad bei Andrang zu klein
- Hubboden nicht hoch genug einstellbar
- Zu viele Strudel
- Spaßbecken zu klein
- Babybecken außen zu wenig Wasser

6. Wünsche

Bei der letzten Frage hatten die Umfrageteilnehmer zusätzlich zu der Frage, was nicht so gut ist, auch die Möglichkeit Wünsche zu äußern. Die meist geäußerten Wünsche mit 83 Stimmen bis 70 Stimmen waren die Wünsche nach mehr, längeren und schnelleren Rutschen und nach einem Sprungturm. Beides leider Wünsche, die bei der Sanierung nicht umgesetzt werden können. Alle anderen Antworten wurden nur vereinzelt abgegeben.

Auch diese Antworten wurden in die Kategorien: „bereits mit geplant“, „kann ggf. in das neue Konzept eingearbeitet werden“ und „Umsetzung nicht möglich“ eingeteilt.

Wünsche, die bei der Sanierung bereits eingeplant sind:

- Familienumkleiden
- Mehr Ruhezone/Liegeflächen (innen und außen)
- Barrierefreie Gestaltung

Wünsche, die ggf. bei der Überarbeitung des Konzeptes miteingearbeitet können:

- Frühschwimmen
- Öffentliches W-LAN Netz
- Erweitertes Kursangebot – Powerkurse, längere Dauer
- Monats-/Jahres-/Saisonkarten
- Zehnerkarten für Kurse
- Desinfektionsmöglichkeit für die Füße
- Leise Musik im Hintergrund

- Bereitstellen von Kursmaterialien außerhalb der Kurse
- Kurzeittarif für Sportschwimmer
- Familienticket o.ä.
- Einlass-Stopp bei hohen Besucherzahlen
- Mehr Aufsichtspersonal
- Trennung von Bahnenschwimmern und Aquajoggern
- Laufstall für Kinder
- Palmen und Pandas (von einem kleinen Kind)
- Events (auch für Erwachsene)
- Toiletten und Umkleiden im Außenbereich
- Bahnen-Schwimmen immer ermöglichen
- Klimaanlage im Eingangsbereich
- Schwimmkurse auf Krankenschein
- Kaffeeautomat und Snackautomaten im Bad selbst - Imbissbereich
- Einstieg im Sportbecken ähnlich gestalten wie im Wellness-/Spaßbecken
- Überdachter Raucherbereich
- Vermehrt die Sprudeldüsen anstellen
- Verleih von Außenliegen
- Schwangerschaftskurse
- Bargeldloses Bezahlen im Bad (Chip-System)
- Ausleihen von Schwimmbrillen
- Kinderschwimmkurse durchgehend vom gleichen Schwimmlehrer
- Offene Kurse ohne Anmeldung
- Mehr Griffe im Sprudelbereich

Wünsche, die auch durch die Sanierung und die Überarbeitung des Betriebskonzeptes nicht umgesetzt werden können:

- Mehr, längere und schnellere Rutschen
- Sprungturm
- Whirlpool
- Mehr Attraktionen
- Mehr, größere Becken
- Größere Sauna
- Sonnenbank
- Mehr Massagedüsen
- Allgemeiner mehr Platz
- Dampfbad
- Solebecken
- Wellenbad
- Wärmeres Wasser im Sportbecken
- Kaltdusche
- Wärmere Brausen
- Eigenes Nichtschwimmerbecken
- Größeres Erlebnisbecken
- Zugang vom Eingangsbereich zum Bistro
- Laufende Sanierungsarbeiten ohne Schließung
- Stärkere Gegenschwimmanlage
- Bessere Bezahlung der Mitarbeiter
- Bistro während der Sanierung geöffnet

7. Fazit

Zusammenfassend kann man sagen, dass das Hermann-Weber-Bad von der Bevölkerung gut angenommen wird. Die Hauptbesuchergruppen kommen vor allem aus Eitorf und aus den Nachbarkommunen, die über kein eigenes Schwimmbad für die Öffentlichkeit verfügen. Hauptnutzer sind Frauen im Alter zwischen 30 und 60 und Kinder und Jugendliche unter 15 Jahren, die das Schwimmbad in der Regel als Ausflugsziel nutzen. Die Nutzer lassen sich zum größten Teil in zwei Gruppen einteilen. Zum gibt es die regelmäßigen Besucher, die das Bad mindestens einmal die Woche oder öfters zum Sport machen nutzen, zum anderen gibt es die vorher bereits genannt „Ausflügler“, die das HWB unregelmäßig zum Erholen und zum Spaß-haben nutzen.

Mit einer Durchschnittsnote von 2,0 kann man sagen, dass das Bad in seiner jetzigen Form den Besuchern gefällt. Jeweils einzelne Umfrageteilnehmer finden vereinzelte Dinge gut oder nicht gut und auch zahlreiche Wünsche sind zusammen gekommen. Aufgrund der baulichen und finanziellen Situation im HWB müssen die Badbesucher jedoch Verständnis haben, dass viele Dinge nicht umgesetzt werden können oder das ein oder andere, was bisher als gut empfunden wurde, wegfällt. Dennoch wird versucht werden möglichst viel von den Umfrageergebnissen bei den Sanierungsarbeiten und der Überarbeitung des Konzeptes zu beachten und mit einfließen zu lassen.