Anlage 10

zur Sportentwicklungsplanung der Landeshauptstadt Hannover

„Kundenbefragung in den Schwimmbädern der LHH, 2013

Landeshauptstadt Hannover Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ergebnisse der Kundenbefragung in den Schwimmbädern der Landeshauptstadt Hannover 2013

Landeshauptstadt Hannover Ihre Meinung ist uns wichtig!

1. Befragungsrahmen

- **Befragung der Besucherinnen und Besucher der Schwimmbäder…**
  - …in allen 6 Schwimmbädern der Stadt
  - … 2 Freibäder im Zeitraum vom 12. – 31.08. 2013
  - … 4 Hallenbäder im Zeitraum vom 07.10. bis 03.11.2013
  - … Aushändigen der Fragebögen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bäder
  - … Ansprechpartner bei Fragen zum Ausfüllen
  - …Stehtisch in Kassennähe und gelbe Tonne zum Einwurf
  - … mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens
  - … erbrachte1.819 auswertbare Fragebögen
  - …Auswertung in der abgeschotteten Statistikstelle

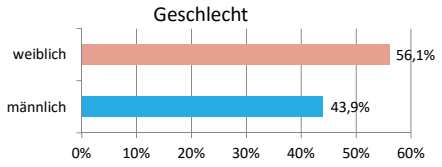
Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

2. Befragungsinhalte

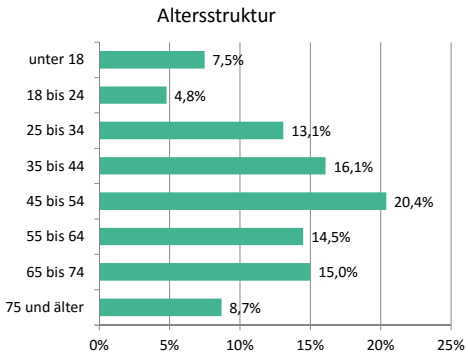
- **Für die Befragung der Besucherinnen und Besucher der städtischen Schwimmbäder wurde ein standardisierter Fragebogen eingesetzt mit Fragen …**
  - … zum Besuch im Bad (Häufigkeit, Verkehrsmittel, Distanz, etc.)
  - … zu den Öffnungszeiten
  - … zu den Gründen für den Besuch
  - … zur Bekanntheit des Angebots
  - … zur Zufriedenheit mit dem Angebot
  - … zur Zufriedenheit mit dem Gebäude und der Ausstattung
  - … zur Besucherstruktur

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

3. Die Besucherstruktur



1752 Befragte haben die Frage beantwortet.



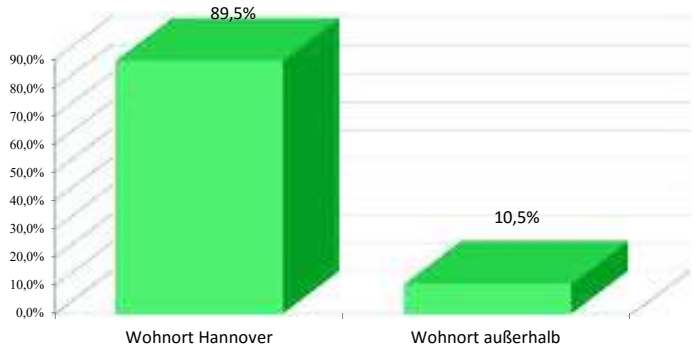
1742 Befragte haben die Frage beantwortet.

- Die Befragten sind mit 56,1 Prozent zu einem größeren Anteil weiblich als männlich.
- Die Altersgruppe der 45 bis 54-Jährigen ist unter den Befragten am häufigsten vertreten.
- Am stärksten ist mit 11,7 Prozent die Gruppe der 45 bis 54-Jährigen Frauen vertreten.
- Am geringsten ist die Gruppe der 18 bis 24-Jährigen Männer vertreten.
- 60 Prozent der befragten Besucherinnen und Besucher sind erwerbstätig, 40 Prozent sind dies nicht.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

4. Herkunft, Wegezeiten und Verkehrsmittelwahl

- Von den Befragten leben 89,5 Prozent in Hannover.

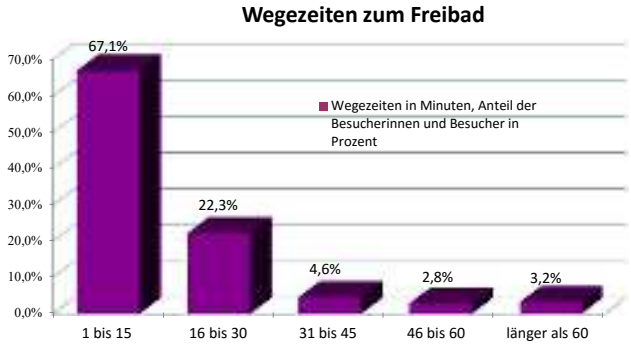


1617 von 1819 Befragten haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

4. Herkunft, Wegezeiten und Verkehrsmittelwahl

- Die Mehrheit der Befragten hat kurze Wegezeiten von 1 bis 15 Minuten ins Freibad.
- Mehr als 10 Prozent sind länger als eine halbe Stunde zum Freibad unterwegs.

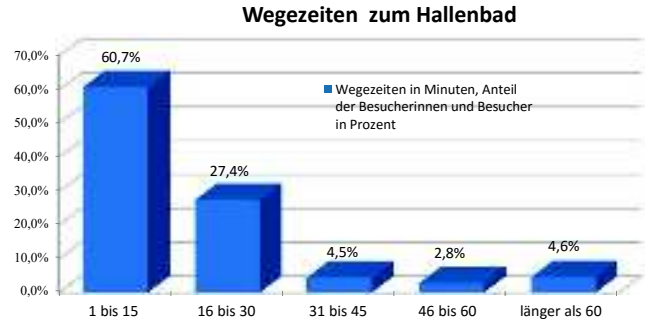


677 von 685 befragten Freibadbesucherinnen und -besuchern haben die Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

4. Herkunft, Wegezeiten und Verkehrsmittelwahl

- Die Mehrheit der Befragten hat kurze Wegezeiten von 1 bis 15 Minuten ins Hallenbad.
- 12 Prozent sind länger als eine halbe Stunde zum Hallenbad unterwegs.
- 4,6 Prozent nehmen einen Weg von über einer Stunde in Kauf.

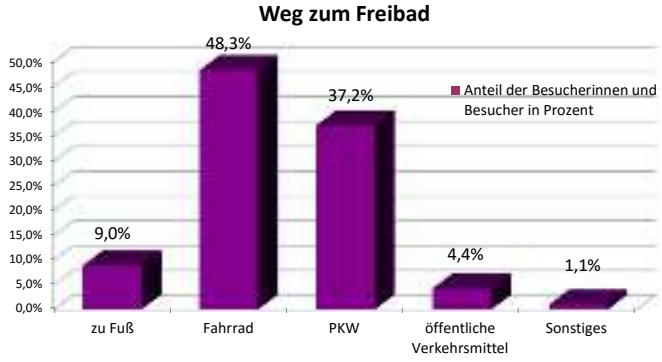


1095 von 1119 befragten Hallbadbesucherinnen und -besucher haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

4. Herkunft, Wegezeiten und Verkehrsmittelwahl

- Am häufigsten wird das Fahrrad für den Weg zum Freibad genutzt.
- An zweiter Stelle der Verkehrsmittelwahl steht der PKW.
- Öffentliche Verkehrsmittel werden eher selten für den Weg ins Freibad genutzt.



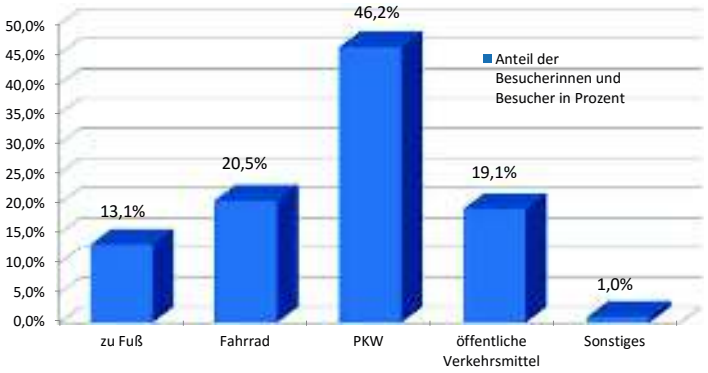
666 von 685 befragten Freibadbesucherinnen und -besuchern haben diese Frage beantwortet.

Landeshauptstadt Hannover Ihre Meinung ist uns wichtig!

4. Herkunft, Wegezeiten und Verkehrsmittelwahl

- Am häufigsten wird der PKW für den Weg zum Hallenbad genutzt.
- An zweiter Stelle der Verkehrsmittelwahl steht das Fahrrad.
- Öffentliche Verkehrsmittel werden weitaus häufiger genutzt als in der Freibadsaison.

Weg zum Hallenbad



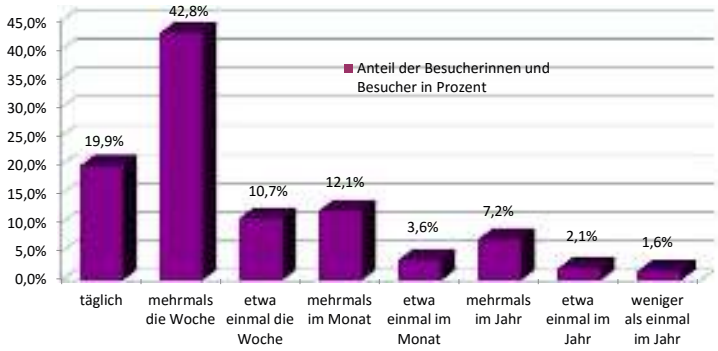
1067 von 1119 befragten Hallenbadbesucherinnen und -besuchern haben diese Frage beantwortet.

Landeshauptstadt Hannover Ihre Meinung ist uns wichtig!

5. Besuchsverhalten

- Die Befragten sind zu 85 % regelmäßige Nutzerinnen und Nutzer der Freibäder.
- Fast 43 Prozent besuchen das Freibad mehrmals die Woche, fast 20 Prozent sogar täglich.

Häufigkeit des Besuchs im Freibad



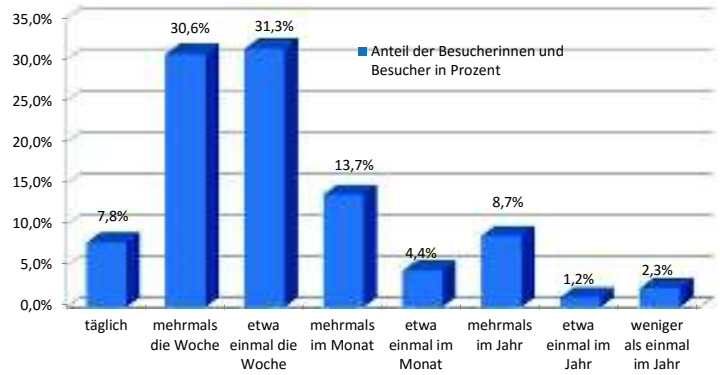
Von 685 Freibadbesucherinnen und -besuchern haben 670 diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig! Landeshauptstadt Hannover

5. Besuchsverhalten

- Die Befragten sind zu mehr als 83 % regelmäßige Nutzerinnen und Nutzer des Hallenbads.
- Im Vergleich zum Freibad nutzt ein deutlich geringer Anteil das Hallenbad täglich.

Häufigkeit des Besuchs im Hallenbad

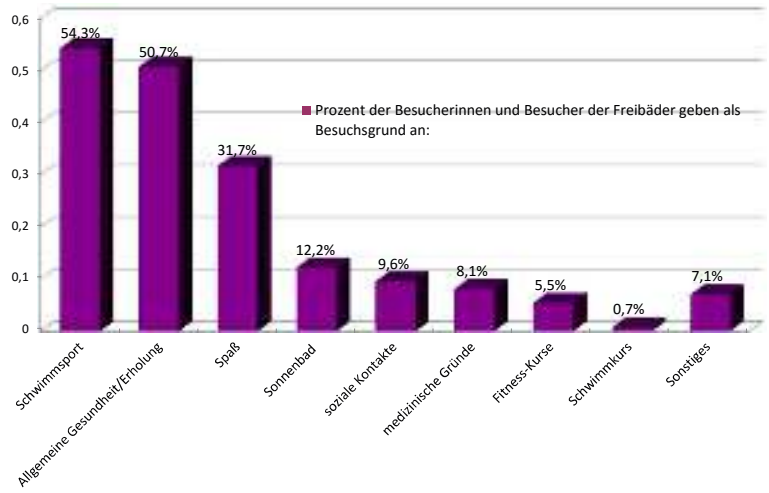


Von 1119 Hallenbadbesucherinnen und –besuchern haben 1084 diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig! Landeshauptstadt Hannover

6. Gründe für den Besuch des Schwimmbads

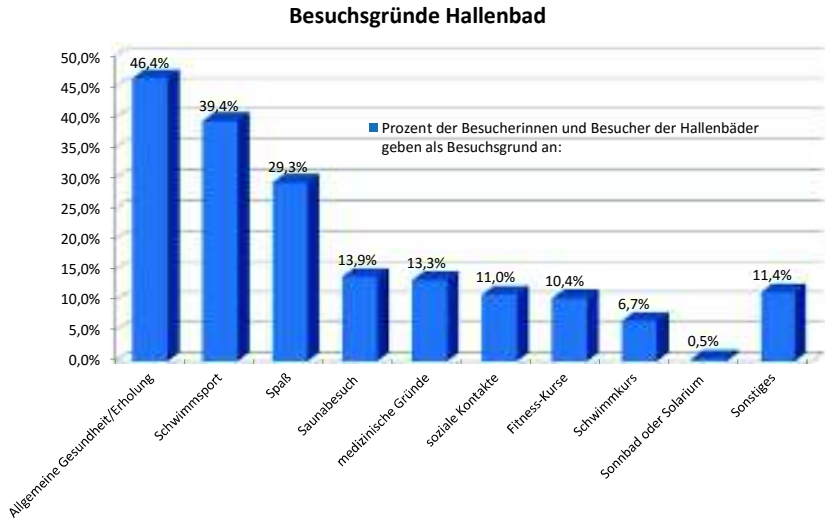
Besuchsgründe Freibäder



679 von 685 befragten Freibadbesucherinnen und –besuchern haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

6. Gründe für den Besuch des Schwimmbads

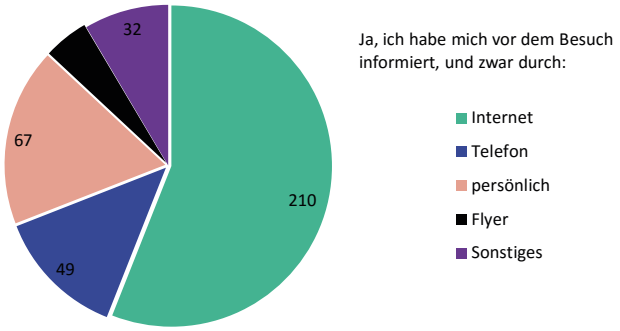


1109 von 1119 befragten Hallenbadbesucherinnen und -besuchern haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

7. Information vor dem Besuch

- 79 Prozent der Befragten haben das Schwimmbad besucht ohne sich vorher zu informieren.
- 21 Prozent der Befragten haben sich vor Ihrem Besuch informiert.



375 Nennungen von 369 Befragten, die sich vorher informiert haben.

1776 Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

8. Bekanntheit der Öffnungszeiten

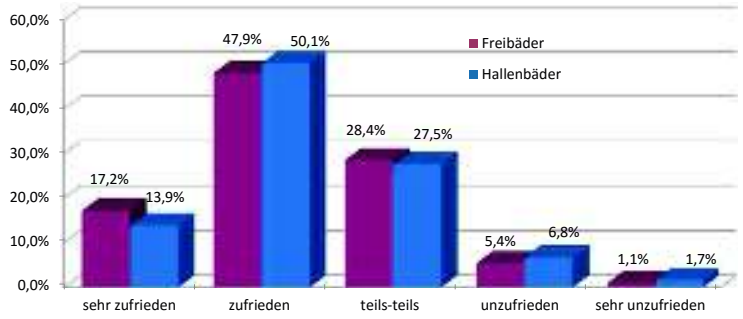
	Nein	Ja
Lister Bad	12,8%	87,2%
Naturbad Hainholz	16,3%	83,8%
Stadion Bad	11,1%	88,9%
Vahrenwalder Bad	19,2%	80,8%
Nord-Ost-Bad	7,2%	92,8%
Stöckener Bad	7,3%	92,7%
Gesamt	12,0%	88,0%

1773 Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit mit …

… der baulichen Attraktivität



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 65,1 Prozent

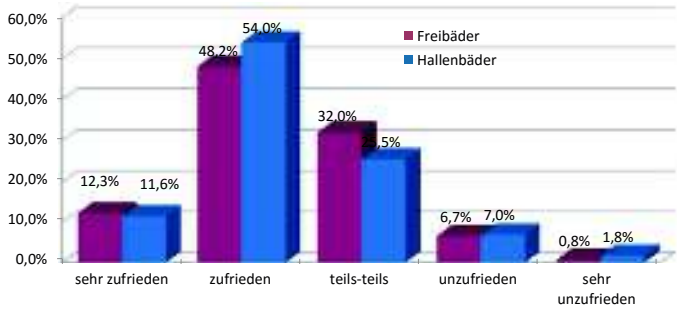
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 64 Prozent

1684 (647 + 1037) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit mit …

… der Ausstattung der Bereiche (Schwimmhalle, Duschen, Umkleide etc.)



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 60,5 Prozent

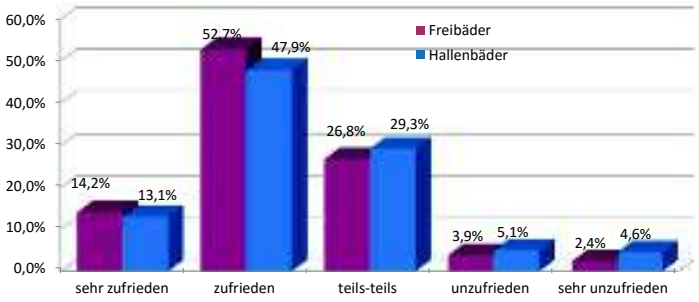
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 65,6 Prozent

1709 (656 +1053) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit mit …

… Hygiene und Sauberkeit



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 66,9 Prozent

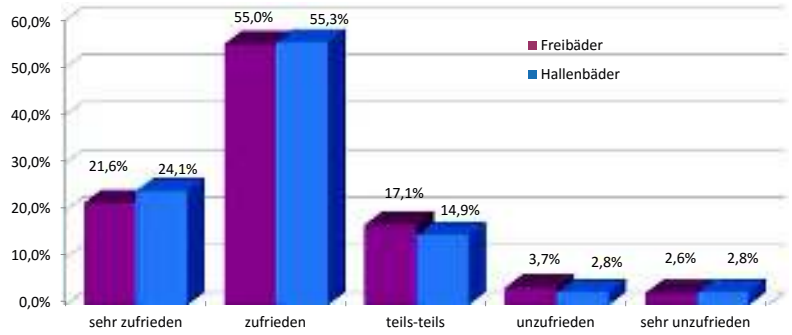
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 61 Prozent

1744 (664 + 1080) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit mit …

… den Öffnungszeiten



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 76,6 Prozent

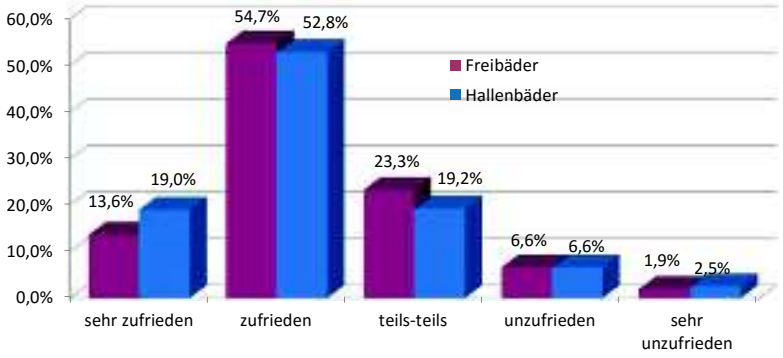
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 79,4 Prozent

1607 (615 + 992) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit mit …

…dem Serviceangebot im Internet



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 68,3 Prozent

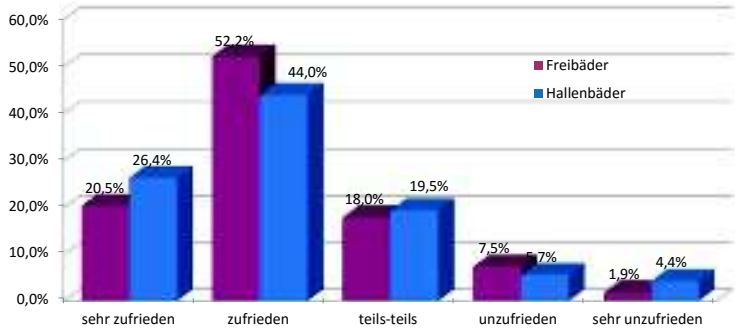
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 71,8 Prozent

743 (258 + 485) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Landeshauptstadt Hannover

9. Zufriedenheit mit …

… dem Fitnessangebot



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 72,7 Prozent

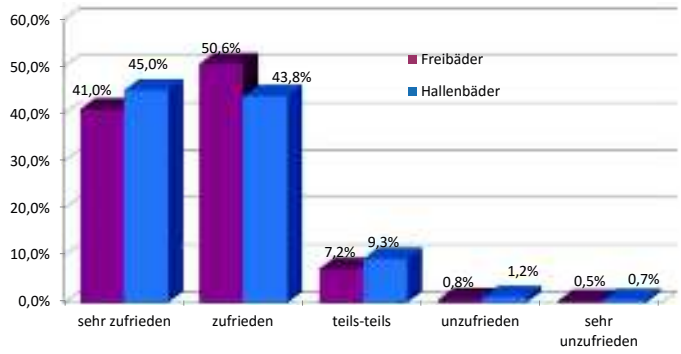
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 70,4 Prozent

479 (161 + 318) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Landeshauptstadt Hannover

9. Zufriedenheit mit …

…der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 91,6 Prozent

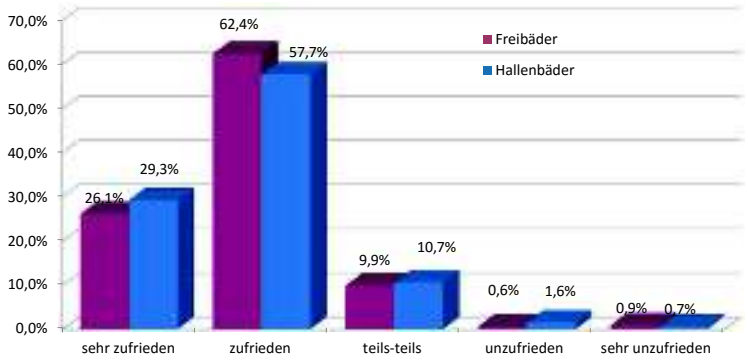
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 88,8 Prozent

1693 (642 + 1051) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit mit …

…der Kundenfreundlichkeit insgesamt



„mindestens zufrieden“ Freibäder: 88,5 Prozent

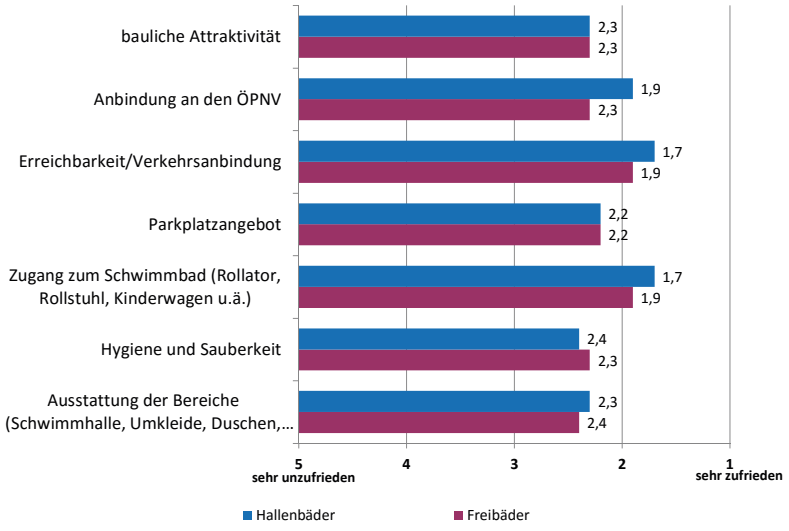
„mindestens zufrieden“ Hallenbäder: 87 Prozent

1647 (635 + 1012) Befragte haben diese Frage beantwortet.

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit

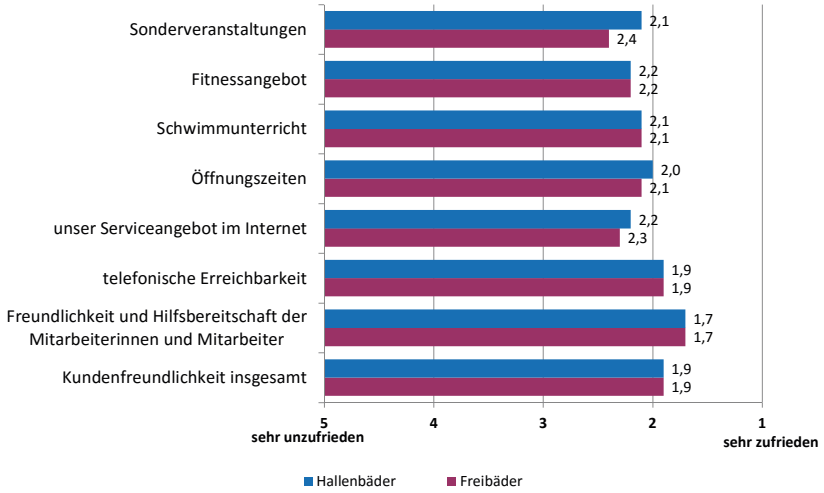
…im Überblick (1)



Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

9. Zufriedenheit

...im Überblick (2)



Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

10. Anmerkungen, Anregungen, Kritik der Befragten (offene Angaben)

Freibäder:

- Verlängerte Saison bis September
- Verlängerte Öffnungszeiten am Abend bei schönem Wetter und großem Andrang
- Wassertemperatur
- Aspekte der Sauberkeit und Ausstattung

Hallenbäder:

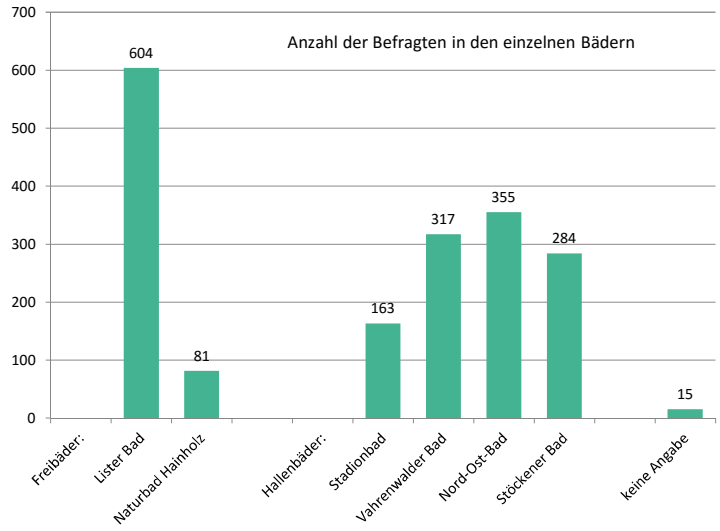
- Kürzere oder keine saisonalen Schließzeiten
- Aspekte der Sauberkeit und Ausstattung

Landeshauptstadt Hannover Ihre Meinung ist uns wichtig!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Landeshauptstadt Hannover Ihre Meinung ist uns wichtig!

Beteiligung an der Befragung in den Bädern



Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

Besuchsgründe einzelne Bäder

Hallenbäder	Stadionbad	Vahrenwalder Bad	Nord-Ost-Bad	Stöckener Bad	Gesamt
Allgemeine Gesundheit/Erholung	44,8%	39,4%	53,4%	46,6%	46,4%
Schwimmsport	35,0%	41,9%	37,7%	41,3%	39,4%
Spaß	23,9%	31,7%	35,7%	21,7%	29,3%
Saunabesuch	6,1%	8,9%	20,6%	15,7%	13,9%
medizinische Gründe	5,5%	13,3%	14,0%	17,1%	13,3%
soziale Kontakte	6,1%	8,3%	14,9%	12,1%	11,0%
Fitness-Kurse	14,1%	10,5%	6,6%	12,8%	10,4%
Schwimmkurs	1,8%	12,7%	2,3%	8,2%	6,7%
Sonnbad oder Solarium	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	0,5%
Sonstiges	6,1%	13,0%	11,7%	12,1%	11,4%

1109 von 1119 befragten Hallenbadbesucherinnen und -besuchern haben diese Frage beantwortet.

Besuchsgründe Freibäder	Lister Bad	Naturbad Hainholz	Anteil der Befragten gesamt
Schwimmsport	57,3%	31,6%	54,3%
Allgemeine Gesundheit/Erholung	51,4%	45,6%	50,7%
Spaß	29,4%	49,4%	31,7%
Sonnenbad	9,0%	36,7%	12,2%
soziale Kontakte	10,2%	5,1%	9,6%
medizinische Gründe	7,8%	10,1%	8,1%
Fitness-Kurse	3,7%	19,0%	5,5%
Schwimmkurs	0,5%	2,5%	0,7%
Sonstiges	6,7%	10,1%	7,1%

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

Häufigkeit des Besuchs einzelne Bäder

Standort	täglich	mehrmals die Woche	etwa einmal die Woche	mehrmals im Monat	etwa einmal im Monat	mehrmals im Jahr	etwa einmal im Jahr	weniger als einmal im Jahr	Gesamt
Lister Bad	20,2%	45,2%	11,3%	11,3%	3,0%	5,6%	2,0%	1,3%	100,0%
Naturbad Hainholz	16,9%	24,7%	6,5%	18,2%	7,8%	19,5%	2,6%	3,9%	100,0%
Stadionbad	6,2%	34,2%	24,8%	14,9%	2,5%	13,0%	3,7%	0,6%	100,0%
Vahrenwalder Bad	10,9%	27,7%	28,9%	12,9%	5,8%	9,3%	1,0%	3,5%	100,0%
Nord-Ost-Bad	4,7%	25,9%	32,6%	16,9%	6,1%	11,0%	1,2%	1,7%	100,0%
Stöckener Bad	9,3%	38,1%	36,2%	9,7%	1,9%	2,2%	0,0%	2,6%	100,0%
Gesamt	12,4%	35,3%	23,4%	13,1%	4,1%	8,1%	1,5%	2,1%	100,0%

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

Wegezeiten einzelne Bäder

Wegezeiten in Minuten, Anteil der befragten Besucherinnen und Besucher in Prozent
677 von 685 befragten Freibadbesucherinnen und -besuchern haben die Frage beantwortet.

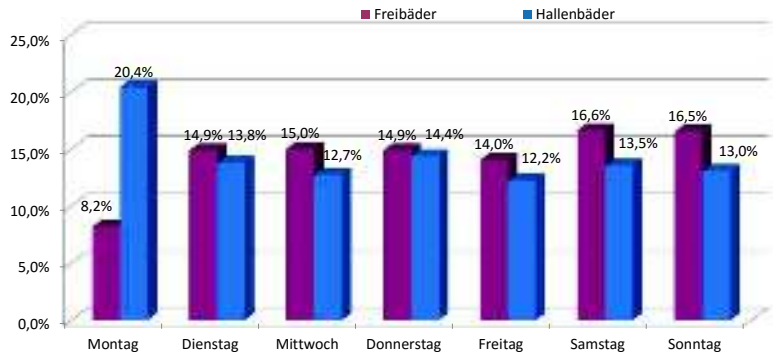
Freibäder	1 bis 15	16 bis 30	31 bis 45	46 bis 60	länger als 60	Gesant
Lister Bad	68,2%	21,1%	4,8%	3,0%	2,8%	100,0%
Naturbad Hainholz	58,2%	31,6%	2,5%	1,3%	6,3%	100,0%
Gesamt	67,1%	22,3%	4,6%	2,8%	3,2%	100,0%

Wegezeiten in Minuten, Anteil der befragten Besucherinnen und Besucher in Prozent
1095 von 1119 befragten Hallbadbesucherinnen und -besucher haben diese Frage beantwortet.

Hallenbäder	1 bis 15	16 bis 30	31 bis 45	46 bis 60	länger als 60	Gesamt
Stadionbad	47,5%	40,0%	8,8%	3,1%	0,6%	100,0%
Vahrenwalder Bad	64,5%	24,3%	2,9%	3,2%	5,1%	100,0%
Nord-Ost-Bad	57,9%	28,1%	4,9%	2,6%	6,6%	100,0%
Stöckener Bad	67,8%	22,7%	3,3%	2,6%	3,7%	100,0%
Gesamt	60,7%	27,4%	4,5%	2,8%	4,6%	100,0%

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Hannover
Landeshauptstadt

Wunschtage



599 Befragte haben diese Frage beantwortet.