

Medienmitteilung

## Ergebnisse Kundenumfrage Sportanlagen Chur

Die Hochschule für Wirtschaft und Technik HTW Chur hat im Auftrag der Sportanlagen Chur von Februar bis März 2018 eine Kundenbefragung durchgeführt. Das Ergebnis zeigt, dass die Zufriedenheit mit dem Angebot der Sportanlagen Chur generell hoch ist, aber ausserordentlich viele offene Kommentare abgegeben wurden. Die Sportanlagen Chur werden aus den Erkenntnissen weitere Massnahmen festlegen und zum Teil schon in der aktuellen Revision umsetzen.



Das Ziel der von der Hochschule für Wirtschaft und Technik HTW Chur durchgeführten Kundenbefragung war es, die Kundenzufriedenheit mit dem Angebot der Sportanlagen Chur zu erfassen und mögliche Verbesserungspotenziale zu erkennen. In der Umfrage wurden Kunden und Kundinnen befragt, die entweder das Hallenbad, den Fitnessraum oder die Sauna benutzen. Die Stichprobe umfasste 784 Personen.

### Ergebnisse

Die Gesamtanalyse zeigt, dass die Zufriedenheit mit dem Angebot der Sportanlagen Chur generell hoch ist. 85% der Besucher/innen geben an, mit dem Hallenbad «eher zufrieden» oder «zufrieden» zu sein (Fitnessraum: 95%, Sauna: 94%). Das Preis-/Leistungsverhältnis wird zu 68% als «eher gut» oder «gut» beurteilt. Deutlich besser fällt die Zufriedenheit mit dem Personal aus (94% Zufriedenheitsrate).

Aus der Gruppenanalyse ging hervor, dass das älteste Kundensegment («älter als 65 Jahre») im Vergleich zu den anderen Altersgruppen («bis 18 Jahre», «19 bis 30 Jahre», «31 bis 65 Jahre») mit dem Angebot signifikant zufriedener ist. Zudem bewerten ausserkantonale Kunden und Kundinnen die Sportanlagen Chur am positivsten und die Bündner Kunden und Kundinnen (ohne Chur) am negativsten. Dies zeigt sich insbesondere beim Preis-/Leistungsverhältnis, Einzelpreis und den Duschen (Anzahl, Qualität). Die Churer Kunden und Kundinnen sind insgesamt zufrieden und finden das Preis-/ Leistungsverhältnis befriedigend. Allerdings empfinden auch die Churer Kunden und Kundinnen den Einzelpreis als (zu) hoch.

Obschon die Gesamtzufriedenheit und viele einzelne Aspekte (z.B. Sicherheit, Sauberkeit, Öffnungszeiten, Garderoben, Duschen, Park- und Velostandplätze etc.) als ansprechend bis gut

beurteilt werden, haben 442 Kunden und Kundinnen einen offenen Kommentar als Feedback abgegeben. Aus den 721 Aussagen wird deutlich, dass einzelne Handlungsfelder bestehen. Namentlich sind dies: die als veraltet wahrgenommene Infrastruktur (Sanierungsbedarf), die als zu hoch bewerteten Eintrittspreise, die zu tiefen Luft- und Wassertemperaturen, das spärliche Angebot für Kinder, die engen Verhältnisse in den Umkleiden und im Duschbereich, die Öffnungszeiten, die Sauberkeit und das veraltete Ticketing-/ Schlüssel-System.

## Massnahmen

Die Verbesserungsvorschläge der Kunden und Kundinnen dienen nun, nebst anderen Aspekten, als Ausgangspunkt und Diskussionsgrundlage für die Weiterentwicklung der Sportanlagen Chur. Einige der Handlungsfelder lassen sich nur mit einer Grundsanierung oder mit einem Neubau der Sportanlagen umsetzen. Andere Punkte lassen sich jedoch punktuell und schnell verbessern. Als nächste Schritte werden die Sportanlagen Chur die Preisgestaltung und die Öffnungszeiten überprüfen sowie ein Kundenbindungsprogramm entwickeln. Zum anderen werden alle Verbesserungsmassnahmen, die sich mit vertretbarem Aufwand realisieren lassen, rasch umgesetzt.

## Revision

Während der Revision, die aktuell noch bis 20. Juli stattfindet, werden nun bereits einzelne Punkte angegangen. So werden zum Beispiel im Kraftraum diverse Polster neu bezogen, in der FitÄria (Groupfitness) der Parkettboden teilweise erneuert/saniert, in den Saunen die Saunasteine ersetzt, anstatt des Collariums wird ein neues Solarium und in Kürze im Planschbecken ein neues Wasserspiel installiert. Dies sind nur ein paar der Arbeiten, die zusätzlich zu den generellen Reinigungs-, Instandhaltungs- und Abdichtungsarbeiten ausgeführt werden.

## Dankeschön



Als Dank für die Teilnahme an der Kundenbefragung wurden unter den 784 Personen ein Gewinner-Gutschein der Sportanlagen Chur im Wert von CHF 300.- und fünf Trostpreis-Gutscheine im Wert von CHF 50.- verlost. Folgende Teilnehmerinnen und Teilnehmer durften sich über die Gutscheine freuen: Nicolin Uhlmann (Gewinner), Tina Bauer, Helen Kobelt, K. Marquart, Corina Schöni und Andreas Weber.

**Bilder:** Sportanlagen Chur, Standort Obere Au. © Sportanlagen Chur / Yvonne Bollhalder;  
Gewinner Gutschein Sportanlagen Chur über CHF 300.-: Nicolin Uhlmann.

**Bildlink** zu diesen und weiteren Bildern: <https://1drv.ms/f/s!AoydnVNza-Oku0Vtz7aXWgCN358w>

**Eine Mitteilung von:**

Raffael Mark, Leiter Sportanlagen a.i.  
Sportanlagen Chur  
+41 81 254 42 81  
[raffael.mark@chur.ch](mailto:raffael.mark@chur.ch)  
[www.sportanlagenchur.ch](http://www.sportanlagenchur.ch)

Chur, 11.07.2018