

Ergebnisse der Mitgliederbefragung

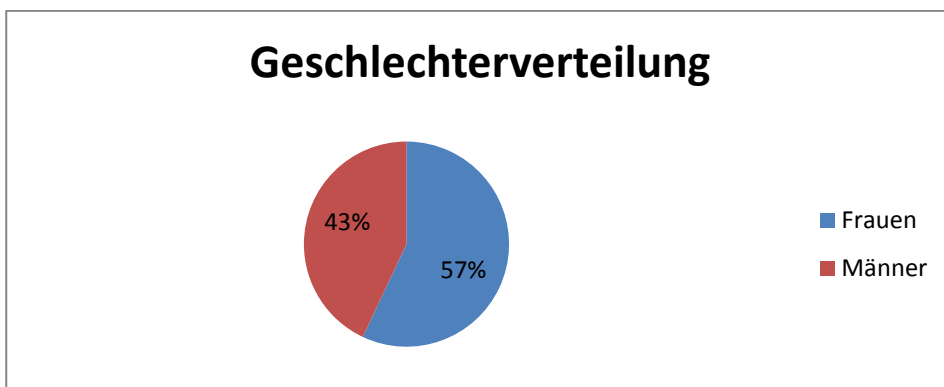


In der Zeit vom 10. Februar – 02. März 2014 haben wir im activity eine Kunden-/Mitgliederbefragung durchgeführt. Um die Qualität auch in Zukunft für Sie weiterhin zu verbessern und ihnen eine Möglichkeit zu geben, Wünsche und Kritikpunkte zu äußern.

Die Kunden-/Mitgliederbefragung fand in Form einer Fragebogenaktion vor Ort im activity statt. Die Fragebögen wurden von unseren drei Auszubildenden entwickelt und ausgewertet. In diesen zwei Wochen hatten wir einen Rücklauf von 321 Stück. Leider haben wir damit unser Ziel mit 500 Fragebögen nicht erreicht. Trotzdem halten wir diese Stückzahl für repräsentativ.

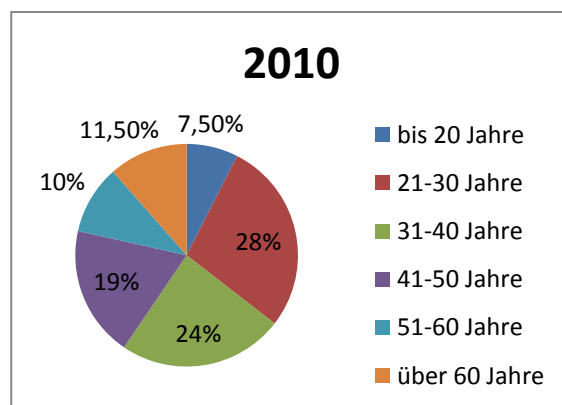
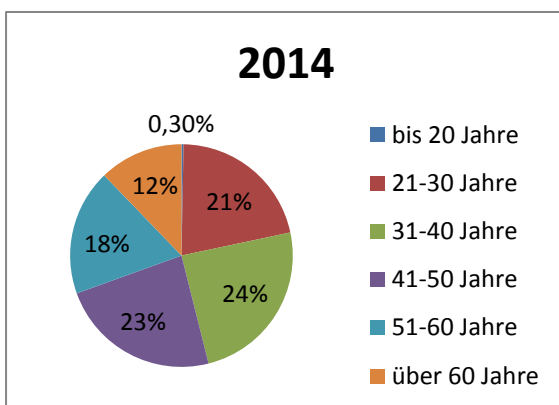
Mittlerweile sind die Fragebögen ausgewertet und wir möchten es nicht versäumen, unseren Mitgliedern und Gästen einen kurzen Überblick über die Ergebnisse zu geben.

- Die Geschlechterverteilung im activity:



In 2011 hatten wir noch eine Verteilung von 50,5% Frauen und 49,5% Männer. Mittlerweile sind die Frauen durch unseren umfassenden Kursbereich in der Überzahl.

- Altersgruppen im activity:



Man sieht, dass wir mit unserem Reha- und Seniorensportzentrum adäquate

Angebote für ältere Menschen anbieten. Und auch immer mehr ältere Menschen den Sinn und Zweck eines sportlichen Trainings auch bis ins hohe Alter erkennen.

- Die Betreuungsqualität seitens der Trainer wurde wie folgt durchschnittlich bewertet:

Präsenz und Ansprechbarkeit:	Note 2,2
Qualität der Betreuung:	Note 2,1
Geräteauswahl:	Note 1,9
Geräteanzahl:	Note 2,2

Im Vergleich zu 2011, wo die Bewertungen noch eher im 3+ Bereich getroffen wurden, tragen unsere Maßnahmen mit einem freien Trainer im Abend-Bereich, der keine Termine hat und sich ausschließlich um die Trainierenden kümmern kann, und unsere Mittagsbetreuung Früchte.

Die Kritikpunkte „zu wenig Cardio-Geräte“ und „zu wenig Geräte“ können wir mit dem Kauf von acht neuen Cardio-Geräten, die nächste Woche (am 20.5.) aufgestellt werden, abstellen.

- Die Betreuungsqualität im Service-Bereich wurde wie folgt durchschnittlich bewertet:

Aufmerksamkeit:	Note 1,8
Geschwindigkeit:	Note 1,7
Freundlichkeit:	Note 1,5
Qualität:	Note 1,6

Diese Bewertung freut uns. Insbesondere auch der Punkt „Geschwindigkeit“. Wir sind wirklich bemüht, die Wartezeiten am Check-In zu den Kurs-Stoßzeiten im Abendbereich so gering als möglich zu halten.

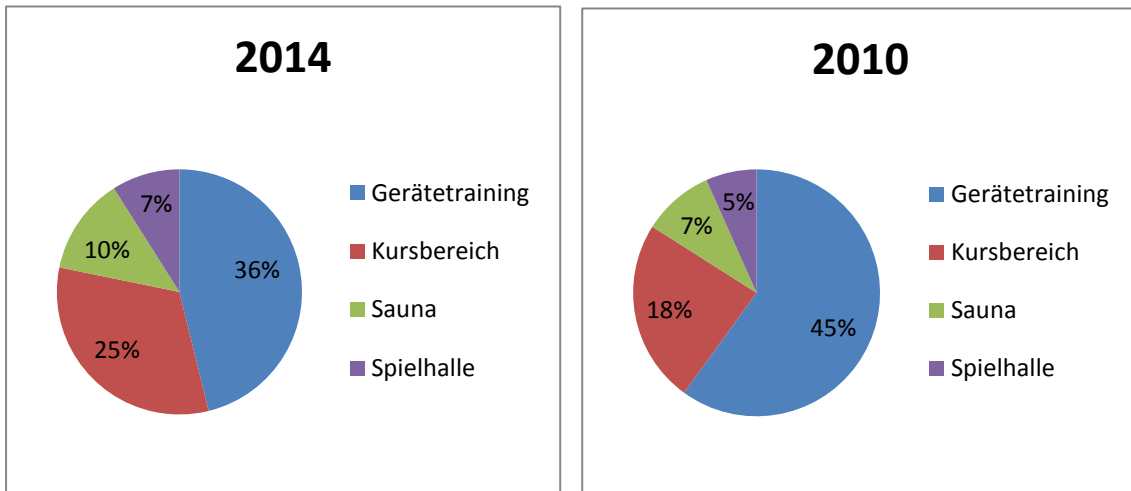
Die Punkte „schlechte Stellung der Spinde“ und „schlechte Vergabe der Schließfächer“ wurden als häufigste Kritikpunkte genannt. Unser Ansatz ist, so viele Spinde wie möglich in die Umkleiden-Räume zu bekommen. Die Eck-Schränke, wo es mit am engsten ist, werden allerdings nur bei höchstem Betrieb ausgegeben. Ansonsten bemühen wir uns, die Schlüsselausgabe zu verteilen, leider aber durch Ausgabe von Wunsch-Schlüssel-Nummern und dadurch dass mehrere Mitarbeiter gleichzeitig Schlüssel ausgeben, nicht immer möglich.

- Die Zufriedenheit mit dem Kursbereich wurde folgendermaßen durchschnittlich bewertet:

Kursauswahl / Angebotspalette:	Note 1,7
Ablauf der Kursstunde (Aufbau und Übungsauswahl)	Note 1,7
Geräteauswahl der Kursleiter	Note 1,8
Qualifikation der Kursleiter:	Note 1,7

Unser umfassendes Kursprogramm und die gute Ausstattung der Räume heben uns in der Region von vielen anderen Fitnessstudios ab.

- **Nutzung der Bereiche beim Fitnessstraining (Mehrfachnennungen waren möglich):**



Auch hier zeigt sich der Trend, dass unser Kursbereich immer mehr Zulauf erhält.

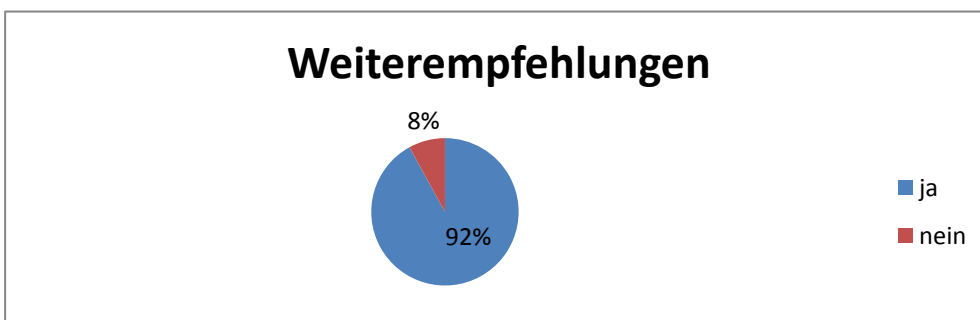
- **Die hygienischen Zustände wurden wie folgt durchschnittlich bewertet:**

Umkleiden:	Note 2,1
Sauna:	Note 2,3
Duschen:	Note 2,3
WCs:	Note 2,0
Trainingsfläche:	Note 1,9
Kursräume:	Note 1,9
Spielhalle:	Note 2,0
Treppenhaus:	Note 2,8
Parkdeck:	Note 3,3

Wir haben „Hygiene“ mit „Reinigung“ gleich gesetzt. Mit der Bewertung in den Sanitär- und Trainings-Räumen sind wir zufrieden. Einzig die Fugenerneuerung in den Duschräumen werden wir von 1 x jährlich auf 4 x jährlich intensivieren.

Den Reinigungszustand im Treppenhaus erhoffen wir dadurch zu verbessern, indem wir die Reinigungsfirma zum 1.5. gewechselt haben. Die Sauberkeit auf dem Parkdeck können wir nur auf „unseren“, der linken Seite, steuern. Die rechte Rewe-Seite wird von dem Eigentümer verwaltet. Uns gefällt der unfertige Zustand der Taubenabwehr auch nicht. Wir nehmen noch einmal Kontakt zum Rewe-Vermieter auf.

- **92 % der Mitglieder / Gäste würden das activity weiter empfehlen.**



- **Es folgt noch eine kleine Übersicht (keine Vollständigkeit) über die Angebote, die sich unsere Mitglieder zusätzlich zum bestehenden Angebot wünschen:**
 - **Mehr TV-Geräte oben (es wird demnächst ein zweiter Fernseher oben angebracht)**
 - **Größerer Freihantelbereich und größere Hanteln (wir haben den Bereich erst um einen Kniebeugen-Ständer ergänzt; wir haben nicht den Platz, diesen Bereich weiter zu vergrößern)**
 - **Bessere Cardio-Kinos (an die neuen Ausdauergeräte, kommt eine neue Generation an Cardio-Kinos)**
 - **Vibrationstraining (wir planen nächstes Jahr eine Vibrationsplatte von Galileo zu kaufen; allerdings testen wir jetzt am 3.6. erst noch die Lärmbelastigung)**
 - **Ständige Gerätewartung (wir haben seit März einen Hausmeister in Vollzeit; der sich u.a. um die Geräte kümmert)**
 - **Mehr „Zumba“ und „Yoga“-Kurse, mehr Kurse morgens und ab 16 Uhr (wir haben einen schon sehr vollen Kursplan und stoßen im Abendbetrieb trotz unserer sechs Kursräumen an Kapazitätsgrenzen; ab Herbst werden wir vormittags einen „Zumba Gold“ und einen „Yoga Einsteiger“ Kurs anbieten; zudem ab 1.7. montags von 16-17 Uhr einen Fit-Mix-Kurs)**

Diese Zusammenstellung ist nur ein kleiner Auszug an Informationen aus der Kundenbefragung. Wir haben darüber hinaus viele wertvolle Informationen für unsere weiteren Planungen erhalten. Einige Dinge können zeitnah angepasst und optimiert werden, andere Veränderungen brauchen noch etwas Zeit.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Ihr activity-Team

Vergleich zur Mitgliederbefragung im März 2005 und 2010:

Altersstruktur:

Alter	Anzahl März 2005	Anzahl März 2010	Anzahl Feb 2014
Bis 20 Jahre	13 %	7,5 %	0,3 %
21 – 30	33 %	28 %	21 %
31 – 40	21 %	24 %	24 %
41 – 50	15 %	19 %	23 %
51 – 60	10 %	10 %	18 %
61 – 70	8 %	8,5 %	12 % (über 60 J.)
Über 70 Jahre	1 %	3 %	

Bewertung Betreuungsqualität Trainingsfläche

Betreuungsqualität	Anzahl März 2005	Anzahl März 2010	Anzahl Feb 2014
Note 1	14 %	26 %	19 %
Note 2	46 %	57 %	53 %
Note 3	24 %	12 %	19 %
Rest	16 %	5 %	9 %