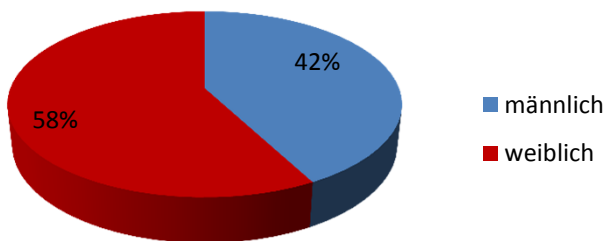


Ergebnisse der Mitgliederbefragung

In der Zeit vom 15. Februar – 29. Februar 2016 wurde von zwei externen Sportstudenten eine Zufriedenheitsbefragung im *activity* durchgeführt. Die Teilnahme war freiwillig und anonym und diente dem Qualitätsmanagement des Freizeit Sportclubs.

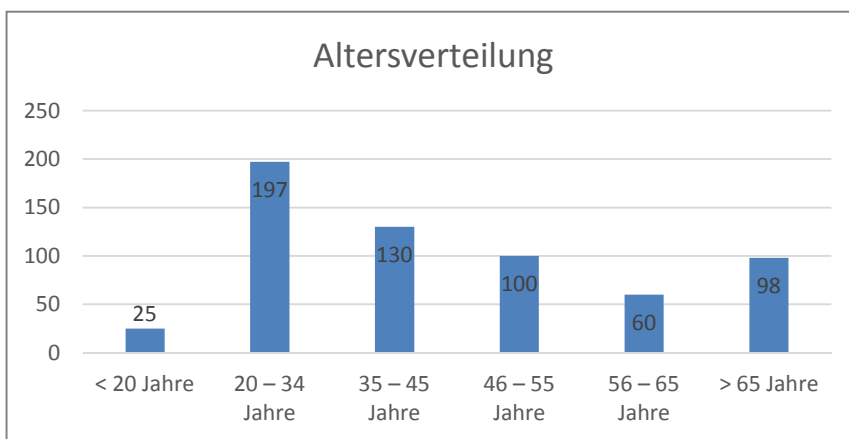
Mit einer Anzahl von 619 ausgefüllten Fragebögen ließen sich repräsentative Ergebnisse auswerten. Wir möchten unseren Mitgliedern und Gästen gerne einen kleinen Ausblick über die Ergebnisse bieten.

Die Geschlechterverteilung im *activity*



Vgl. 2014: 57% Frauen, 43% Männer

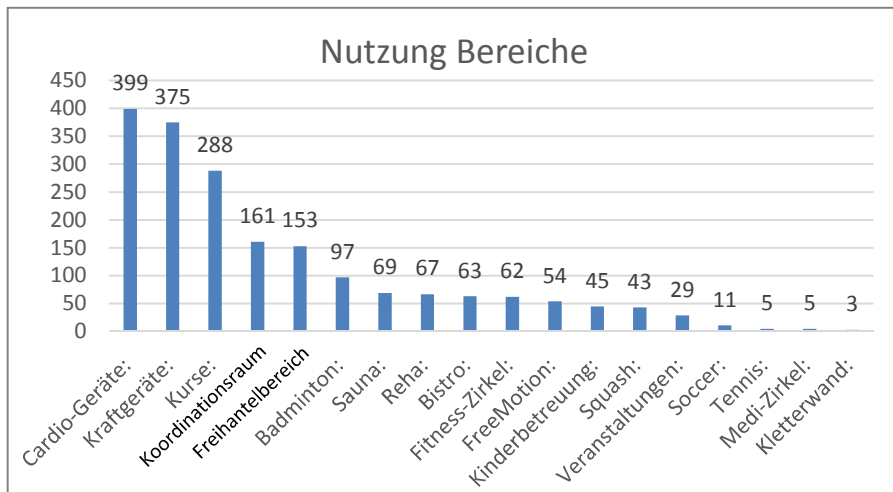
Das Durchschnittsalter aller Teilnehmer ($n_{\text{Alter}} = 618$) liegt bei $M_{\text{Alter}} = 43,9$ Jahren.



Junge Erwachsene zwischen 20 und 34 Jahren stellen bei unseren Mitgliedern und Gästen die größte Altersgruppe dar. Jedoch sind auch die älteren Altersgruppen alle sehr gut vertreten. Dies freut uns besonders und trägt zur familiären Atmosphäre in unserem Studio bei.

Nutzung der Bereiche im activity

Folgende Bereiche sind der Häufigkeit nach geordnet. Auch hier sind Mehrfachnennungen selbstverständlich möglich und erwünscht gewesen. Der Cardio- sowie der Krafttrainingsbereich sind mit Abstand die meist genutzten Bereiche im *activity*. Im Schnitt nutzt jeder Besucher ca. 3 Bereiche.



Die Zufriedenheit mit der Hygiene und der Trainingsfläche wurde wie folgt durchschnittlich bewertet (1= sehr gut, 4= sehr schlecht):

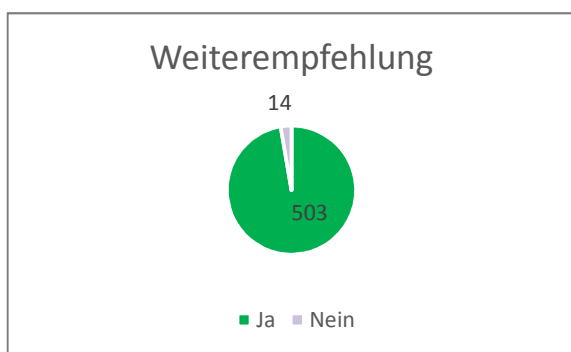
Hygiene

Umkleiden:	1,8
Sauna:	1,7
Duschen:	1,9
WCs:	1,7
Trainingsfläche:	1,7
Kursräume:	1,7
Spielhalle:	1,7
Treppenhaus:	2,0
Parkdeck:	2,4

Trainingsfläche

Präsenz der Trainer:	1,7
Betreuungsqualität:	1,7
Geräteauswahl:	1,6
Geräteanzahl:	1,8

Weiterempfehlung



Über 97% der Teilnehmer der Befragung würden das *activity* weiterempfehlen. Begründet wurde dies am häufigsten durch eine tolle Atmosphäre und ein gutes Gesamtpaket, bei dem das Preis-Leistungsverhältnis stimmt. Dieser Zuspruch und die zahlreiche und positive Resonanz freuen uns natürlich sehr!

Vielen Dank für Ihr Vertrauen! - Ihr activity-Team

Handlungsfolgen für uns Mitarbeiter

Wir activity-Mitarbeiter haben uns bei unserer diesjährigen Klausurtagung ausführlich mit den Ergebnissen aus der Umfrage beschäftigt. Und gemäß unserem Motto „Stillstand ist Rückschritt“ haben wir folgende konkrete Handlungsaufgaben für uns abgeleitet:

Kursbereich:

- Kursplan farblich besser leserlich machen (ohne grauen Hintergrund – ab Herbst-Kursplan 2016)
- 1 oder 2 zusätzliche Outdoor-Kurse im diesjährigen Sommerferien-Kursplan
- Stabilsationskurs ab September auf 40 Minuten erhöhen

Die Wünsche nach größeren (und zusätzlichen Kursräumen, um mehr Kurse (z.B. Yoga, Pilates) bzw. um weniger reservierungspflichtige Kurse (z.B. MAX) anbieten zu können, berücksichtigen wir bei unseren Planungen zusätzliche Fläche, mittels Überbauung von Terrassenflächen, zu gewinnen. Ziel: Umsetzung in 2017. Denn wir sind momentan an der Grenze unserer Raumkapazitäten.

Kinderbetreuung:

- Der mehrfache Wunsch nach mehr Öffnungszeiten am Wochenende ist mit Einführung der Sonntag-Betreuungszeit bereits erfüllt worden.
- Kibe-Mitglieder mit Namen ansprechen – ab Juni 2016 bekommen die Kibe-Kinder ihre eigene Ausweis-Karte, mit der sie sich in der Kinderbetreuung einchecken – Verwaltung der Kinder über das System

Gebäudemanagement:

- Schimmel in Fugen: wir renovieren im Sommer diesen Jahres (voraussichtlicher Start Mitte Juni) alle drei Duschen im unteren activity. Sie werden komplett neu gefliest (Boden und Wände), mit neuen Armaturen und Duschköpfen versehen, erneuern die Glasüren und lassen neue Waschtische einbauen. Gesamtvolumen: 45.000 €
- Parkdeck: mit der Sauberkeit sind wir nach der Errichtung der Taubenabwehr und einer wöchentlichen Reinigung zufrieden. Allerdings nicht mit der Anzahl der Parkplätze. Wir haben Gespräche zu den anderen Geschäftsführern im Center und der Stadt Felbach aufgenommen.
- Treppenhaus: da wir nicht Eigentümer dieses Treppenhauses sind, sondern Dream Bowl, sind uns in der Gestaltung die Hände gebunden. Das Treppenhaus wird täglich morgens gereinigt. Wir werden dennoch zweimal im Jahr eine größere Putzaktion mit Fenstern und dem Windfang im EG vornehmen.

Service (Check-In und Bistro und Wellness):

- „Bierangebot im Bistro geschmacklich einseitig! Erdinger könnte mal ausgetauscht werden!“ - Wir werden öfters mal eine Aktion fahren. Das erste Mal während der Fußball-EM.
- „Angenehm wäre mal ein Wurstsalat oder ein Wurstbrötchen“ - Wird bei EM im Sommer als Aktion angeboten
- „Shakes keine gute Wertigkeit“ - Wird neu überdacht und Vergleichsangebote eingeholt
- „Kaffee schlecht! Zu teuer! Preis-Leistung stimmt da nicht!“ Wir schauen uns um – sind aber der Meinung, dass Preis-Leistung stimmt!
- „Getränke fast alles zuckerhaltig“ - Schauen was es auf dem Markt an zuckerfreien Getränken gibt
- „am Check-In oft nicht alle Infos parat bei Fragen“ - Neue Mitarbeiter brauchen Zeit. Kurzleitfäden sind in Bearbeitung und werden zur besseren Auskunft bis Ende des Jahres an jeden PC angebracht.
- „Sehr laute Leute abends (z.B. Mittwochabends) im Sauna-Ruhebereich“ - Empfinden der Saunabesucher sehr unterschiedlich, Lautstärke wurde schon überprüft und nichts auffälliges festgestellt. Durch Saunaubau wird es jedoch einen geschlossenen und einen offenen Ruhebereich geben. Der Sauna-Umbau war für dieses Jahr geplant, kommt wohl aber erst in 2017.

Trainingsfläche:

- Die Betreuung der Mitglieder zu intensivieren, d.h.
 - die regelmäßige Nutzung der Terminart „Neuplan“
 - **alle** Trainer sprechen die Mitglieder aktiv an
 - Kontrolle der Übungsausführung und Korrektur durch den Trainer
- Mit neuen Angeboten up to date bleiben: nachdem zusätzlich Raum gewonnen wurde (z.B. durch Überbauung der Terrassenflächen) drei zusätzliche Angebote mit aufnehmen: Geräteerweiterung(e-gym)/ neues Beweglichkeits-Konzept/funktionelles Training

Marketing:

- Wir werden ab sofort drei bis viermal im Jahr eine Mitgliederzeitung herausbringen
- Wir wollen unsere APP nicht nur für negative Schlagzeilen (z.B. Kursausfälle) nutzen, sondern über diese auch Events und Neuigkeiten bewerben.