



Hinweise zu Einsatz und Auswertung des Teilnehmerfragebogens „Zufriedenheit mit dem Angebot“

SPORT PRO GESUNDHEIT

Liebe Übungsleiterinnen und Übungsleiter,

die folgenden Hinweise sollen Ihnen helfen, den Fragebogen für Teilnehmer/innen von präventiven/gesundheitsfördernden Sport- und Bewegungsangeboten mit dem Qualitätssiegel **SPORT PRO GESUNDHEIT** oder zugeordneten Siegeln („Pluspunkt Gesundheit.DTB“ des Deutschen Turner Bundes oder „Gesund und fit im Wasser“ des Deutschen Schwimmverbandes optimal zu nutzen.

Sinn und Zweck des Fragebogens

Der Einsatz dieses Fragebogens soll Ihnen die Möglichkeit geben, die Stärken und Schwächen Ihres präventiven/gesundheitsfördernden Sport- und Bewegungsangebots zu erkennen, sodass Sie Ihr Angebot noch wirkungsvoller und attraktiver gestalten können. Der Schwerpunkt des Fragebogens bezieht sich auf die Gestaltung und die Wirkung Ihres Angebots. Auf diese Weise können Sie die Bereiche erkennen, die von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern besonders positiv bewertet werden. Sie haben aber auch die Möglichkeit, Bereiche, die weniger gut bewertet werden, gezielt zu verbessern.

Der LandesSportBund bietet Ihnen eine kostenlose anonymisierte Auswertung Ihrer Bewertungsbogen (vergleiche entsprechenden Abschnitt). Durch die zentrale Auswertung der eingereichten Bewertungsbogen können Sie zudem Ihre Ergebnisse auch mit den Mittelwerten der anderen Übungsleiterinnen und Übungsleiter in Nordrhein-Westfalen vergleichen.

Hinweise für den Einsatz des Fragebogens

Vervielfältigen Sie den Bogen entsprechend der Teilnehmerzahl in Ihrem Angebot. Verteilen Sie den Fragebogen am Ende des Angebots. Bei Dauerangeboten sollte der Bogen jeweils nach ungefähr 10 Einheiten, mindestens aber nach 3 Monaten eingesetzt werden, damit Sie eine regelmäßige Rückmeldung bekommen. Das Ausfüllen des Fragebogens durch die Teilnehmer dauert nicht mehr als 5 Minuten. Da Sie aber für Austeilen, Erläuterung und Einsammeln ebenfalls Zeit benötigen, planen Sie insgesamt ca. 15 Minuten ein.

Wichtig ist, dass die Teilnehmer den Bogen in Ruhe ausfüllen können. Lassen Sie ihn daher am Anfang und nicht am Ende der letzten Einheit ausfüllen. Das Ausfüllen erfolgt anonym. Die Teilnehmer sollten die Möglichkeit haben, den Bogen in einen dafür vorgesehenen Behälter zu werfen. Bei einer persönlichen Rückgabe scheuen sich manche, ehrlich zu antworten.

Bevor Sie den Fragebogen verteilen, sollten Sie den Teilnehmern den Zweck des Bogens erklären und Ihnen deutlich machen, dass Ihnen eine ehrliche Beantwortung hilft, um Ihr Angebot noch weiter zu verbessern. Betonen Sie die Wichtigkeit der Teilnehmerrückmeldung, aber auch, dass das Ausfüllen selbstverständlich freiwillig ist.

Es gibt Menschen, die bei jedem Fragebogen sofort mürrisch reagieren. Das ist normal! Erinnern Sie dann noch einmal ruhig und gelassen an die Wichtigkeit und Kürze des Fragebogens. Leise Unmutsbekundungen ignorieren Sie am besten!

Die Gmünder Ersatzkasse GEK unterstützt das Qualitätsmanagement im gesundheitsorientierten Sport. Geben Sie Ihren Teilnehmer/innen anhand des Bestellformulars die Gelegenheit, GEK-Gesundheitsbroschüren zu bestellen.

Senden Sie die ausgefüllten Bogen sorgfältig für jedes einzelne Angebot getrennt sortiert unter Angabe Ihrer Postanschrift an die von uns mit der Auswertung beauftragte Firma:

Plan_B – Media-Dienstleistungen, Südstraße 25, 45470 Mülheim an der Ruhr.

* Im Folgenden wird im Sinne einer besseren Lesbarkeit nur noch von Teilnehmern gesprochen; gemeint sind stets beide Geschlechter.

Sie erhalten von dort innerhalb von 14 Tagen eine vollständige statistische Auswertung u.a. mit Angabe des aktuellen Mittelwerts aller bis dahin in Nordrhein-Westfalen ausgewerteten Bewertungsbogen. Die Bogen werden von der Firma sofort nach Eingabe vernichtet und die Ergebnisse nach Übermittlung an Sie umgehend anonymisiert. Der LandesSportBund erhält für seine Gesamtauswertungen nur anonymisiertes Datenmaterial.

Lassen Sie den Fragebogen zu Beginn der letzten Einheit in Ruhe ausfüllen. Bei Dauerangeboten sollten Sie den Bogen ca. nach jeder 10. Einheit, mindestens aber nach jeweils 3 Monaten ausfüllen lassen.

Allgemeine Beurteilung der Ergebnisse

Zunächst ist bei der Auswertung zu berücksichtigen, dass die meisten Teilnehmer die Tendenz haben, zu positiv zu beurteilen: Sie sind für die Teilnehmer zu einer vertrauten Person geworden, die man natürlich nicht zu kritisch bewerten möchte! Daher sind alle Ergebnisse ab einem Mittelwert von 2,1 und höher ein deutlicher Hinweis darauf, dass es hier etwas zu verbessern gibt. Dies gilt auch, wenn Ihre Ergebnisse deutlich über dem durch die zentrale Auswertung jeweils errechneten Mittelwert aller Angebote in Nordrhein-Westfalen liegen.

Ergebnisse ab einem Mittelwert von 2,1 sowie Ergebnisse, die von dem Mittelwert aller Angebote in Nordrhein-Westfalen deutlich nach oben abweichen, deuten darauf hin, dass es etwas zu verbessern gibt!

• Anzahl der Bogen

Es kommt immer wieder vor, dass ein Teilnehmer oder eine Teilnehmerin einen Bogen nicht ausfüllt oder ein Bogen nicht auswertbar ist und daher nicht in die Auswertung eingeht. Bei einer Rücklaufquote, die unter 80 % liegt, macht es jedoch Sinn, nach der Ursache zu forschen. Versuchen Sie bei Ihrem nächsten Angebot besonders sorgfältig darauf zu achten, dass die Teilnehmer ausreichend Möglichkeit haben, diesen Bogen auszufüllen und sie die Wichtigkeit des Bogens erkennen. Sollte der Rücklauf im Vergleich zu anderen Angeboten weiterhin niedrig sein, sollte eine konkretere Ursachenforschung erfolgen.

Die Rücklaufquote sollte nicht unter 80% liegen!

• Mittelwert aller Aussagen

Der „Mittelwert aller Aussagen“ gibt an, wie alle Teilnehmer im Mittel zu allen Fragen geantwortet haben. Er kann Ihnen als erster Eindruck dienen, sollte aber ohne die Betrachtung der Ergebnisse im Detail nicht überbewertet werden. So kann z. B. eine schlechte Bewertung der Bereiche, die Sie nur schwer beeinflussen können (z. B. Anmeldung und Räumlichkeiten) einen eher ungünstigen Mittelwert ergeben. Genauso sollte Sie jedoch ein insgesamt guter Mittelwert nicht dazu verleiten, auf die Betrachtung der Einzelergebnisse zu verzichten – eine einzelne ungünstige Bewertung kann im Gesamtergebnis untergehen, könnte jedoch für Sie der entscheidende Hinweis sein, die Attraktivität Ihres Angebots noch mehr zu steigern.

Der Mittelwert zu allen Aussagen sollte beachtet, jedoch nicht überbewertet werden!

Einzelne Ergebnisse

• Frage 1: Wie haben Sie von diesem Kursangebot erfahren?

Hier erfahren Sie, wie die Teilnehmer den Weg zu Ihnen gefunden haben. Die Ergebnisse sind in Prozent angegeben. Da eine gleichmäßige Verteilung der einzelnen Antwortmöglichkeiten nicht zu erwarten ist, sollten Sie Ihre Ergebnisse mit denen der Gesamtheit der anderen Angebote in Nordrhein-Westfalen vergleichen. Wenn bestimmte Antworten bei Ihren Teilnehmern im Vergleich zu den anderen Angeboten in Nordrhein-Westfalen deutlich unterrepräsentiert sind, sollten Sie darüber nachdenken, diese Werbemöglichkeit in Zukunft besser zu nutzen, also z. B. mehr Aushänge machen oder die Presse häufiger über Ihr Angebot informieren. Über einen hohen Anteil persönlicher Empfehlungen können Sie sich natürlich auf jeden Fall freuen – denn wer empfiehlt schon ein Angebot, was ihm nicht gefallen hat!

Nutzen Sie die Angaben der Teilnehmer, wie sie von Ihrem Angebot erfahren haben, um Ihre Werbung zu optimieren und weitere Teilnehmer für Ihr Angebot zu gewinnen!

• **Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit Information, Beratung und Zulassung zum Angebot sowie den Räumlichkeiten?**

Auch wenn Sie diese Bereiche vielleicht nur schwer beeinflussen können, sollten Sie den hier erzielten Ergebnissen dennoch Aufmerksamkeit schenken. Die Fragen zu diesen Bereichen sind bewusst sehr allgemein gehalten, um die Länge des Fragebogens in Grenzen zu halten. Kommen hier Werte vor, die größer oder gleich 2,1 sind oder sollten die Ergebnisse Ihres Angebots erheblich schlechter sein als der Mittelwert aller Angebote in Nordrhein-Westfalen, sollen Sie der Sache auf den Grund gehen. Sie können versuchen, durch direkte Nachfrage bei den Teilnehmern der nächsten Angebote den Grund für die Unzufriedenheit zu erfahren oder einen spezifischen eigenen Fragebogen entwickeln, um konkrete Rückmeldungen an die verantwortlichen Personen zu geben.

Auch die Rahmenbedingungen können den Entschluss beeinflussen, ein Angebot erneut wahrzunehmen oder weiterzupfehlen. Versuchen Sie, differenzierte Rückmeldungen von Ihren Teilnehmern zu bekommen, um konkrete Schwachstellen aufzudecken und – wenn möglich – zu beheben.

• **Fragen 3 und 4: Wie zufrieden sind Sie mit der Gestaltung des Sportangebots, an dem Sie teilgenommen haben?**

Wie zufrieden sind Sie mit den Wirkungen des Angebots, an dem Sie teilgenommen haben?

Die hier gestellten Fragen orientieren sich an Voraussetzungen zum Erhalt des Qualitätssiegels SPORT PRO GESUNDHEIT und an den Wirkungen, die das Angebot bei den Teilnehmern haben sollte. Sie umfassen daher Qualitäten, die Ihr Angebot auf jeden Fall erfüllen sollte. Die Rückmeldungen zu diesen Themen sind daher besonders gut geeignet, die Qualität Ihres Angebots einzuschätzen. Auch für diese Ergebnisse gilt, dass Werte größer oder gleich 2,1 sowie Werte, die vom allgemeinen Mittelwert in Nordrhein-Westfalen abweichen, kritisch betrachtet werden sollten. Nehmen Sie sich Zeit, nach den Ursachen zu forschen und lassen Sie sich bereits während des Angebots Rückmeldungen zu diesen Bereichen geben. Nutzen Sie diese Ergebnisse aber auch, um Ihre besonderen Stärken zu erkennen. So zeigt ein Wert, der zwischen 1,0 und 2,0 liegt, oder ein Ergebnis, welches deutlich besser ist als der Mittelwert aller Angebote in Nordrhein-Westfalen, dass Sie diesem Qualitätsanspruch besonders gerecht werden. Freuen Sie sich darüber und pflegen Sie diese Stärke!

Zur genaueren Überprüfung der gesundheitlichen Wirkungen Ihres Angebots bei den Teilnehmern entwickelt der LandesSportBund zurzeit ein eigenes Überprüfungsinstrumentarium, das voraussichtlich ab Mitte 2005 zur Verfügung steht.

Verwenden Sie die Ergebnisse der Fragen nach der Zufriedenheit mit der Gestaltung und den Wirkungen Ihres Angebots als einen Gradmesser für dessen Qualität und insbesondere für Ihre Arbeit.

• **Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Übungsleiterin oder Ihrem Übungsleiter?**

Sich kritisch mit Rückmeldungen zu der eigenen Person auseinander zu setzen, ist sicher nicht leicht und der Wunsch des „Kopf-in-den-Sand-Steckens“ ist hier für die meisten besonders groß. Gerne wird auch ein schlechtes Ergebnis auf eine „miese“ Gruppe geschoben, was gelegentlich auch richtig sein kann (s.u.). Doch je mehr Sie die Bereitschaft zeigen, sich diesem Thema zu stellen, umso mehr haben Sie es in der Hand, die Qualität Ihres Angebots zu verbessern. Deswegen gibt es zu diesem Thema auch besonders viele Fragen. Eine Antwort auf die allgemeine Frage „Wie fanden Sie den Übungsleiter“ wird Ihnen nicht weiter helfen, ein Antwortmuster über verschiedene Frage kann Sie jedoch auf die richtige Spur bringen. Hierzu zwei Beispiele:

Zeigen sich sowohl bei der Frage „*Der/die Übungsleiter/in hat mich individuell beraten und informiert*“ als auch bei der Frage „*...hat die Anregungen und Wünsche der Teilnehmer berücksichtigt*“

Abweichungen nach oben im Vergleich zu anderen Fragen, dann sollten Sie sich beim nächsten Angebot besonders dabei beobachten, wie Ihre Bereitschaft ist, auf einzelne Teilnehmer einzugehen. Wenn beide Fragen nach dem verständlichen Erklären nach oben abweichen, könnten Sie z.B. bei Ihrem nächsten Angebot unmittelbar nach jeder Erklärung fragen, ob die Teilnehmer alles verstanden haben. Eine andere Möglichkeit besteht darin, Ihre Teilnehmer-Materialien mit verständlichen Unterlagen zu ergänzen.

Beachten Sie, dass es den Teilnehmerinnen und Teilnehmern häufig ebenso schwer fällt, ihren Übungsleiter oder die Übungsleiterin kritisch zu beurteilen, wie es Ihnen schwer fällt, sich kritisch beurteilen zu lassen. Nehmen Sie daher jede Abweichung ernst, ohne sie jedoch über zu bewerten. Denken Sie auch daran, dass eine ehrlich Antwort auch ein Vertrauensbeweis sein kann und freuen Sie sich über eine differenzierte Rückmeldung zu Ihrem eigenen Verhalten.

Nutzen Sie die Möglichkeit, durch die Rückmeldung Ihre Stärken und Schwächen zu erkennen!

• Frage 6: Wie zufrieden sind Sie mit den Angebotsunterlagen?

Die Teilnehmermaterialien sind ein wichtiger Bestandteil Ihres Angebots, da sie es den Teilnehmern ermöglichen, ihre Kenntnisse zu Hause aufzufrischen und/oder zu erweitern. Sie helfen und motivieren ggf. auch, das Vermittelte eigenständig umzusetzen. Auch hier haben Sie große Einflussmöglichkeiten. Bei einer schlechteren Beurteilung können Sie sich im nächsten Kurs detaillierte Rückmeldungen von den Teilnehmern geben lassen, um der Sache genauer auf den Grund zu gehen. Vielleicht haben Sie z. B. Ihr Angebot weiter entwickelt und die Angebotsunterlagen sind veraltet.

Überarbeiten Sie regelmäßig Ihre Angebotsunterlagen, insbesondere wenn die Ergebnisse des Fragebogens nicht zufrieden stellend sind.

• Frage 7: Nun bitten wir Sie noch um ein paar Angaben zu Ihrer Person.

Diese Angaben dienen mehr zu statistischen Zwecken. Wenn Sie starke Abweichungen zu vergleichbaren Angeboten finden sollten, macht es jedoch auch hier Sinn, nach der Ursache zu forschen. Vielleicht spricht beispielsweise die Art Ihres Angebots nur ein Geschlecht besonders an und das andere nicht.

Noch eine Anmerkung

Wenn eines Ihrer Angebote im Vergleich zu anderen sehr schlecht abschneidet und dies ein Ausrutscher bleibt, machen Sie sich keine unnötigen Gedanken. Vielleicht war es nicht „Ihre“ Gruppe oder Sie waren vielleicht urlaubsreif oder die Gruppe war im Vergleich zu anderen Gruppen wirklich „unterdurchschnittlich“.

... und ein paar Tipps

- Lassen Sie sich bereits während des Angebots Rückmeldungen geben.
- Nehmen Sie Rücksprache mit Kolleginnen und Kollegen.
- Nutzen Sie die Möglichkeit der Hospitation in anderen Angeboten.
- Nutzen Sie den Austausch mit anderen Übungsleitern in den Qualitätszirkeln.
- Nehmen Sie Fortbildungen in Anspruch.

Hier nochmals die wichtigsten Arbeitsschritte

1. Lesen Sie sich den Informationstext zum Fragebogen sorgfältig durch.
2. Entscheiden Sie sich für den Zeitpunkt des Einsatzes in Ihrem Angebot.
3. Füllen Sie den Kopf des Bogens mit den Angaben zu Ihrem Angebot aus.
4. Vervielfältigen Sie den Fragebogen entsprechend der Teilnehmerzahl.
5. Setzen Sie die Bogen unter Berücksichtigung der in diesem Informationstext gegebenen Tipps in Ihrem Angebot ein.
6. Sammeln Sie ggf. die Bewertungsbogen aus mehreren Angeboten, die Sie aber sorgfältig voneinander trennen müssen.
7. Schicken Sie die Bewertungsbogen an die Firma Plan_B. Nach spätestens 14 Tagen erhalten Sie die statistische Auswertung zugeschickt.
8. Lassen Sie sich Zeit mit der Auswertung und der Beurteilung Ihrer Ergebnisse. Nehmen Sie nochmals den Informationstext für eine Einordnung Ihrer Ergebnisse zu Hilfe.
9. Planen Sie ggf. konkrete Verbesserungsmaßnahmen oder suchen Sie Hilfe, Unterstützung und kollegiale Beratung in einem Qualitätszirkel und/oder einer spezifischen Fortbildung.
10. Setzen Sie Verbesserung in Ihrem Angebot um und lassen Sie zur gegebenen Zeit erneut die Teilnehmer Ihr Angebot bewerten.

Beispiel einer Auswertung



Auswertungsübersicht

Musterangebot

Veranstalter: Muster-Verein

Siegel-Nr.

Profil: Haltung und Bewegung

Ort:

Zeit:

Anzahl Bögen: 11

Mittelwert alle Aussagen: 1,39

Durchschnittswert aller in 2005 in NRW ausgewerteten Angebote: 1,51

1. Wie haben Sie zuerst von diesem Kursangebot erfahren?

(Angaben in Prozent)

Mitteilung in der Presse	18,18	
Aushang oder Flugblatt des Vereins	9,09	
Information der Krankenkasse	0,00	
persönliche Empfehlung von Bekannten	72,73	
Empfehlung durch den Arzt / die Ärztin	0,00	
Sonstiges	0,00	

(Freitexteinträge bei 'sonstiges' sofern vorhanden am Ende des Berichts)

2. Wie zufrieden sind sie mit Information, Beratung und Zulassung zum Angebot sowie den Räumlichkeiten?

Beratung und Auskunft	1,09	
Zulassungsverfahren	1,18	
Veranstaltungsräume	2,55	
Mittelwert Information, Beratung...	1,61	
Mittelwert aller in 2005 in NRW ausgewerteten Angebote	1,72	

3. Wie zufrieden sind Sie mit der Gestaltung des Sportangebots, an dem Sie teilgenommen haben?

Ich bin im Hinblick auf persönliche Risiken befragt worden	1,75	
Die Sportpraxis/Übungen waren meinem Können und Leistungsvermögen angepasst	1,36	
Die Sportpraxis / die Übungen haben zum Thema des Kursangebots gepasst	1,30	
Die Sportpraxis / die Übungen haben mir Spaß gemacht	1,10	
Die Größe und Zusammensetzung der Gruppe fand ich gut.	1,20	
Es sind wichtige Kenntnisse zum Thema des Angebots vermittelt worden.	1,22	
Mittelwert Gestaltung des Sportangebots	1,31	
Mittelwert aller in 2005 in NRW ausgewerteten Angebote	1,53	

4. Wie zufrieden sind Sie mit den Wirkungen des Angebots, an dem Sie teilgenommen haben?

Ich kann die Anregungen auch in meinem Alltag umsetzen	1,71	
Der Kurs war insgesamt positiv für mein Wohlbefinden	1,30	
Ich bin motiviert worden, weiterhin in einer Sportgruppe aktiv zu sein	1,45	
Mittelwert Wirkungen des Angebots	1,46	
Mittelwert aller in 2005 in NRW ausgewerteten Angebote	1,47	



Auswertungsübersicht

Musterangebot

Veranstalter: Muster-Verein

Siegel-Nr.:

Profil: Haltung und Bewegung

Ort:

Zeit:

5. Wie bewerten Sie Ihre/Ihren Übungsleiter/in?

Der/die Übungsleiter/in...

war freundlich	1,10		
war kompetent	1,20		
hat die Übungen verständlich erklärt	1,18		
hat gesundheitsbezogenen Informationen verständlich erklärt	1,40		
hat die Übungen und Erläuterungen systematisch aufgebaut	1,30		
hat mich individuell beraten und informiert	1,60		
hat die Anregungen und Wünsche der Teilnehmer/innen berücksichtigt	1,50		
Mittelwert Übungsleiter/in	1,32		
Mittelwert aller in 2005 in NRW ausgewerteten Angebote	1,38		

6. Wie zufrieden sind sie mit den Unterlagen, die Sie im Verlauf des Angebots erhalten haben?

Die Unterlagen waren im Umfang ausreichend	1,44		
Die Unterlagen waren inhaltlich hilfreich	1,38		
Mittelwert Unterlagen	1,41		
Mittelwert aller in 2005 in NRW ausgewerteten Angebote	1,71		

7. Angaben zur Person

weiblich (%)	100,00		männlich (%)	0,00	
	64,66			30,58	
Durchschnittsalter	47,45 (59,10)				
Waren Sie schon vor diesem Angebot regelmäßig sportlich aktiv?					
ja (%)	63,64		nein (%)	36,36	
	56,39			38,85	