

▶▶ Mitgliederzufriedenheitsanalyse für Sportvereine

Wie zufrieden sind Ihre Vereinsmitglieder?

Ziel der Mitgliederzufriedenheitsanalyse ist die systematische Erfassung der Zufriedenheit von Vereinsmitgliedern. Anhand eines Fragenkatalogs werden deren Meinungen zu Leistungsangebot, Personal, Vereinskultur, Mitgliedsbeitrag und Motiven zur Vereinsmitgliedschaft festgestellt.

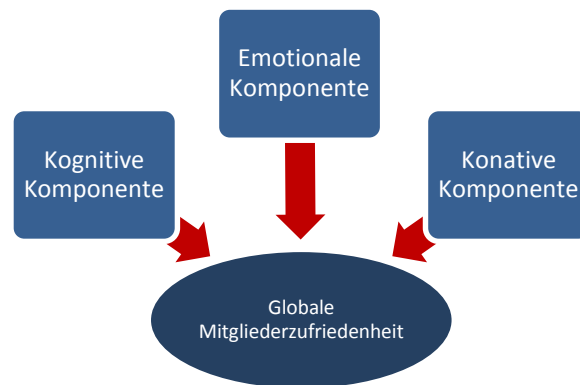
So bekommen Vereine einen Überblick darüber, welche Aspekte den Mitgliedern besonders wichtig sind. Darauf aufbauend können Entwicklungsprozesse für den Gesamtverein oder einzelne Abteilungen und Altersgruppen eingeleitet werden. Die Erstellung und Vorbereitung des Fragebogens, die Begleitung bei der Erhebungsphase sowie die Auswertung und Präsentation der Ergebnisse bekommen Sie aus einer Hand.

Globale Mitgliederzufriedenheit

Die Zufriedenheit Ihrer Mitglieder wird bestimmt durch drei Komponenten.

Die kognitive Zufriedenheitskomponente beschreibt hierbei Faktoren wie die Gesamtleistung und -qualität des Vereins. Dazu gehört auch die Erfolgsattribution für das Mitglied, also ob er seine persönlichen Motive des Sporttreibens im Verein bedienen kann.

Die emotionale Zufriedenheitskomponente beinhaltet emotionale Erlebnisse und Begebenheiten des Mitglieds. Diese führen zu Begeisterung, Enttäuschung oder aber auch zu Verbundenheit im Verein. Als konative Zufriedenheitskomponente beschreibt diese die Weiterempfehlungsabsicht und Bindungsabsicht eines Vereinsmitglieds.

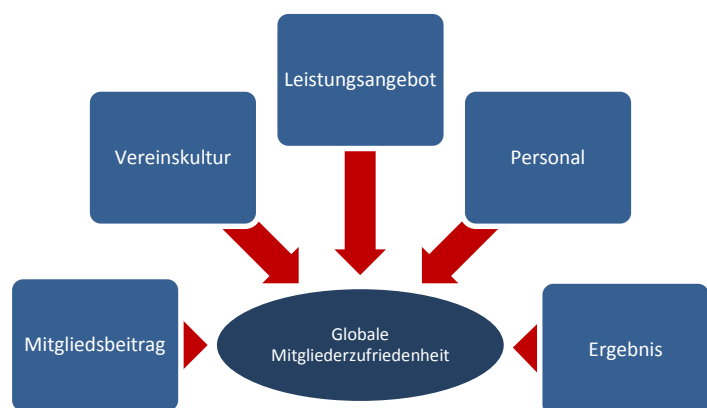


Nach Dürr, F. (2009) „Faktoren der Mitgliederzufriedenheit im Sportverein“

Befragungsdimensionen

In den Befragungsdimensionen Leistungsangebot, Personal, Vereinskultur, Mitgliedsbeitrag und Motiven werden anhand eines Fragenkatalogs die Meinungen des Mitglieds zur Vereinsmitgliedschaft festgestellt.

Die einzelnen Dimensionen gliedern sich jeweils in weitere Faktoren auf. So setzt sich z.B. die Dimension Leistungsangebot zusammen aus den Faktoren Sportmöglichkeiten, Sportstätten,



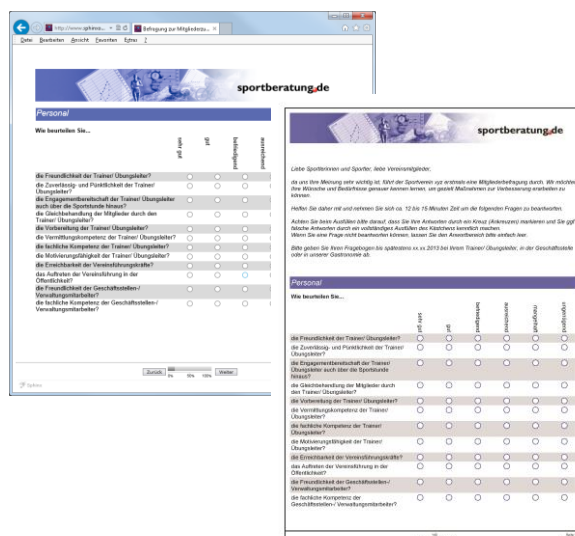
Nach Dürr, F. (2009) „Faktoren der Mitgliederzufriedenheit im Sportverein“

Angebotsvielfalt, Strukturen sowie der Gruppenzusammensetzung. Jeder dieser Faktoren wird durch zwei bis vier Einzelfragen bestimmt. Manche Strukturen wirken jedoch nur einseitig! So bewirkt eine schlechte Organisation oder Vereinsführung z.B. Unzufriedenheit, eine Gute aber kaum Zufriedenheit.

Der Fragenkatalog mit über 80 Fragen in den Befragungsdimensionen Leistungsangebot, Personal, Ergebnis, Vereinskultur und Mitgliedsbeitrag skizziert hierbei nicht nur die Zufriedenheit der Mitglieder in den einzelnen Dimensionen sondern bestimmt auch deren Wichtigkeit für die Vereinsmitglieder selbst. Somit lässt sich in der Auswertung erkennen, in welchen Befragungsfeldern tatsächliche starke Unzufriedenheit oder ambivalente (abwanderungsgefährdete) Mitglieder in welcher Häufigkeit zu finden sind. Dies ermöglicht es den Vereinen mit diesen Ergebnissen in einen Dialog mit den Mitgliedern einzutreten und konkrete Veränderungsprozesse zu initiieren.

Konzeption der Befragung – „gemischte Methode“

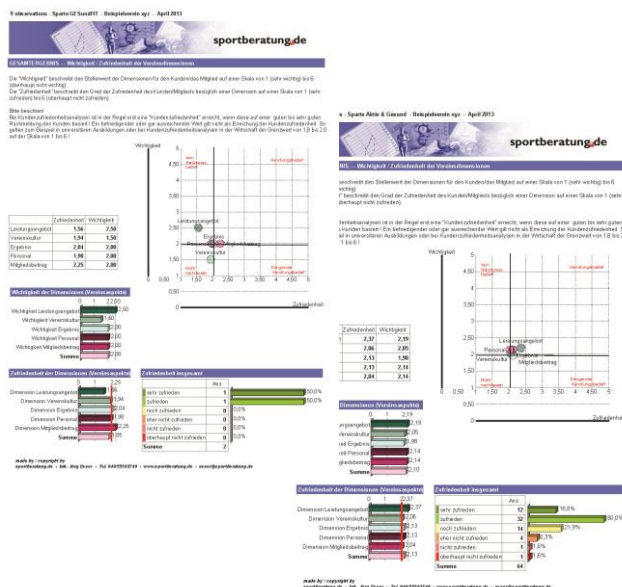
Neben der webbasierten Online-Befragung mittels Einladung durch Emailversand kommt bei der Mitgliederzufriedenheitsanalyse auch noch ein klassischer „Papier-Bleistift“-Fragebogen zum Einsatz. Dieser ermöglicht es, in den heterogenen Vereinsstrukturen auch diejenigen Personen zu erfassen, denen ein Papierfragebogen lieber ist oder die schlichtweg keinen Zugang zu PC und Internet nutzen.



Auswertungsstruktur

Als Standardauswertung erhält der Verein eine deskriptive Auswertung von je 18 Seiten für jede Untermenge. Untermengen werden standardmäßig nach Abteilung, Altersgruppen, Geschlecht, Familienstand, Sportmotiven erstellt.

Hierbei gibt es neben einer schnell erfassbaren Übersichtsgrafik zur Zufriedenheit und Wichtigkeit der einzelnen Dimensionen auch detaillierte Auswertungen aller Faktoren bis hin zur Darstellung der Ergebnisse auf Frageebene.



Kosten

Die Kosten berechnen sich auf Grundlage einer Pauschale zuzüglich eines Betrags pro Kopf der zu befragenden Personen.

Die Befragungsmenge beinhaltet alle Mitglieder die 14 Jahre und älter sind.

►►► Gerne erstellen wir Ihnen Ihr persönliches Angebot!

▶▶▶ Ihr Ansprechpartner

Jörg Esser

- Jahrgang 1969
- Diplomsport-Studium an der Deutschen Sporthochschule Köln mit Schwerpunkt Leistungssport und „Management & Ökonomie“
- Berufsstudium an der Trainerakademie Köln zum staatlich anerkannten Trainer / Diplom-Trainer des DOSB
- Weiterbildung zum REISS-Profil Master durch Peter Boltersdorf



Zusatzqualifikationen

- DOSB – Ausbilderzertifikat, Aus-/Weiterbildungen im Bereich der Sozial- und Methoden-kompetenz, Rhetorik, Lehr- & Lerntechniken, Moderation, Präsentation, Multimedia – Neue Medien in der Weiterbildung