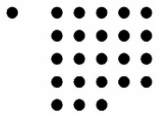


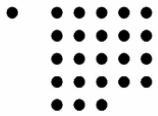
-lich Willkommen

**Zufriedenheitsanalyse
der Läufer und Zuschauer zum
2. Lindlarer Ortskern-Lauf
“Lindlar läuft“ 2009**



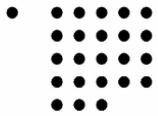
Agenda

- 1.) Einleitung
- 2.) Methodik
- 3.) Befragung
- 4.) Kommunikation der Befragung
- 5.) Fragebogenauswertung
 - a.) Univariate Auswertung
 - b.) Bivariate Auswertung
 - c.) Auswertung der offenen Fragen
 - d.) Fazit der Auswertung



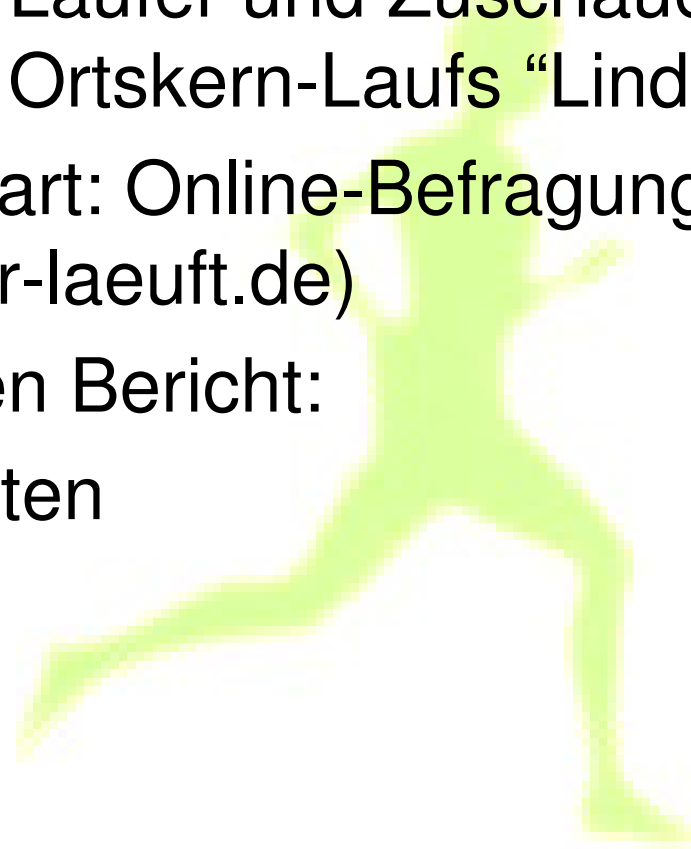
1. Einleitung

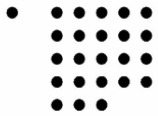
- Volks- und Straßenlauf für ambitionierte Wettkampf- und Hobbyläufer
- Veranstaltungstag: 08. Mai 2009
- “Lindlar läuft“ e.V.:
 - Gründung am 31. Oktober 2008
 - Ziel: Förderung des Laufsports und der Leichtathletik in der Gemeinde Lindlar
 - 9 Mitglieder



1. Einleitung

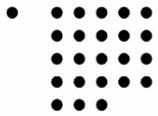
- Zielgruppe: Läufer und Zuschauer des 2. Lindlarer Ortskern-Laufs “Lindlar läuft“
- Befragungsart: Online-Befragung (www.lindlar-laeuft.de)
- Basis für den Bericht:
 - Primärdaten





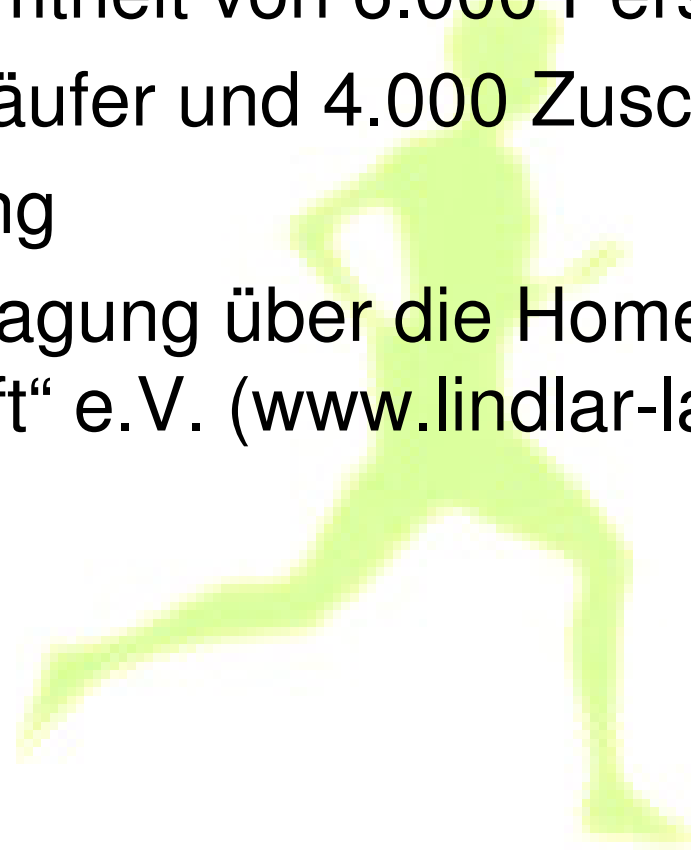
1. Einleitung

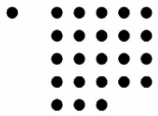
- Zweck der Erhebung:
 - Meinungsbild aus Sicht der Läufer und Zuschauer aufzeigen
 - Stärken und Schwächen des Laufs deutlich machen
- Ziel der Erhebung:
 - Verbesserungspotential zu erkennen
 - Maßnahmen für 2010 abzuleiten



2. Methodik

- Grundgesamtheit von 6.000 Personen, ca. 2.000 Läufer und 4.000 Zuschauer
- Vollerhebung
- Online-Befragung über die Homepage des “Lindlar läuft“ e.V. (www.lindlar-laeuft.de)





Befragung



Home	Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Freundinnen und Freunde des Laufsports,
Grußwort	
Befragung	wir, Prabha Arambankudi, Michael Knape, Nadja Rüll und Inke Suhr, studieren an der Fachhochschule Köln Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Marketing.
Neues	
Infos	Im Rahmen einer Vorlesung haben wir die Möglichkeit wahrgenommen ein Marktforschungs-Projekt zu gestalten. Hierbei möchten wir gerne eine Zufriedenheits-Befragung über den 2. Lindlarer Ortskern-Lauf "Lindlar läuft" durchführen.
Statistik	
Ausschreibung	
Strecke	Diese Zufriedenheits-Befragung wird in der Zeit von Freitag, 08. Mai bis Freitag, 22. Mai 2009 (verlängert!) hier online freigeschaltet und richtet sich an die LäuferInnen und ZuschauerInnen.
Anmeldung	
Anfahrt	Wir möchten mit dieser Befragung herausfinden, in welchen Bereichen es Verbesserungsmöglichkeiten gibt.
Ergebnisse	
Presseberichte	Die Ergebnisse geben Lob, Anregungen und Ideen für den nächsten Lindlarer Ortskern-Lauf "Lindlar läuft".
Fotos	
Kontakt	Wir hoffen auf eine rege Teilnahme und freuen uns auf bzw. über spannende Erkenntnisse.
Gästebuch	Die Befragung dauert nur ca. 10 Minuten.

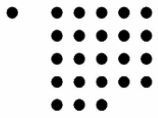
Die Sponsoren:

Hauptsponsor:



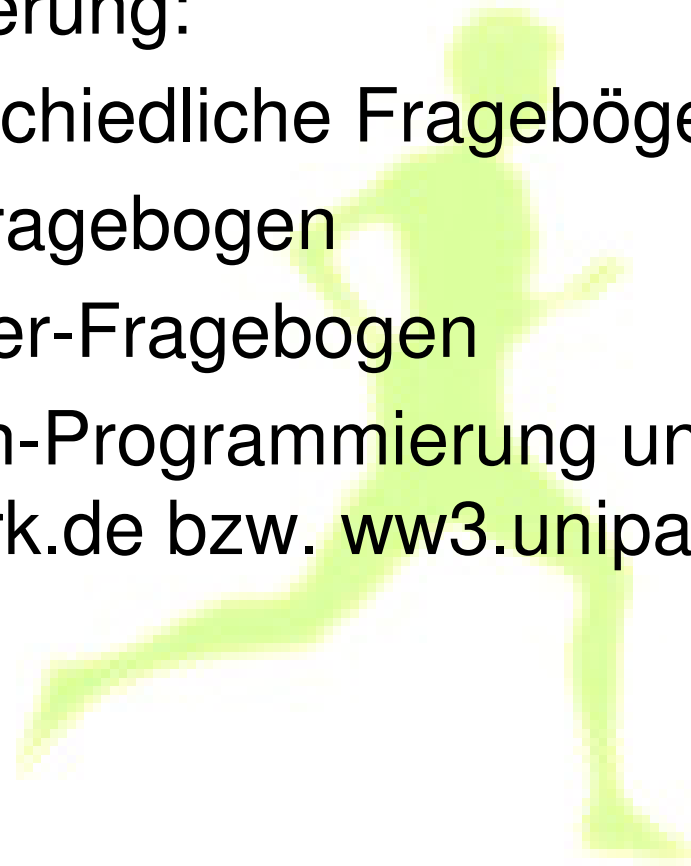
Weitere Sponsoren:

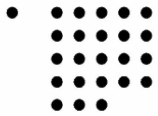




3. Befragung

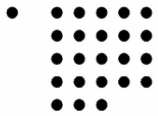
- Programmierung:
 - Zwei unterschiedliche Fragebögen:
 - Läufer-Fragebogen
 - Zuschauer-Fragebogen
 - Fragebogen-Programmierung unter www.unipark.de bzw. ww3.unipark.de/www





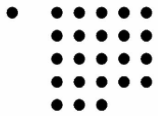
3. Befragung

- Fragebogeninhalt:
 - Beginn: Einleitungsfragen
 - Personalisierte Fragen hinsichtlich des Laufsports
 - Hauptteil: Fragen nach der Zufriedenheit & Wichtigkeit
 - Einteilung nach Themenblöcken
 - Gesamtbild
 - Schluss: soziodemographische Fragen

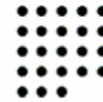


3. Befragung

- Fragearten:
 - Geschlossene Fragen
 - Eine offene Frage (positive/negative Anmerkungen)
 - Filterfragen
 - Unterschiedliche Themenblöcke wurden abgefragt
 - Tendenzielle Zustimmung von Aussagen
 - Kategorie 1: stimme sehr zu bis
 - Kategorie 5: stimme gar nicht zu
 - Kategorie 0: keine Angabe
 - Um Einstufung der Wichtigkeit wurde gebeten



LINDLAR LÄUFT

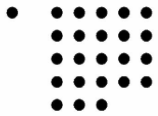


Organisation

Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (1 = stimme sehr zu, 5 = stimme gar nicht zu, 0 = keine Angabe)

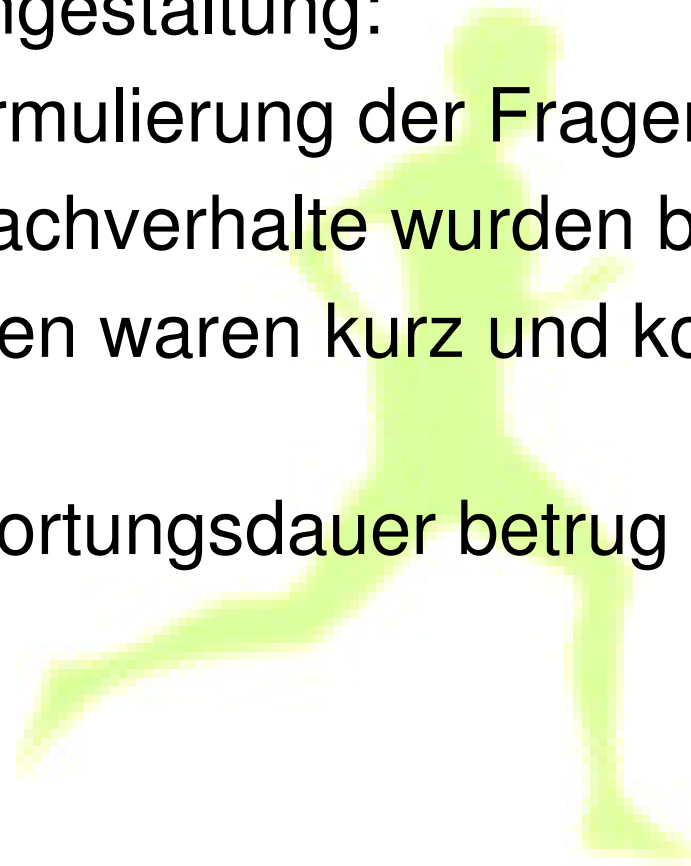
	1	2	3	4	5	0
Ich fand die Anmeldung einfach.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Informationen bezüglich der Anreise waren für mich leicht verständlich (Homepage).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es waren ausreichend Parkmöglichkeiten vorhanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Start-Unterlagen-Ausgabe verlief reibungslos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Wartezeit bei der Start-Unterlagen-Ausgabe war kurz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Streckenabspernungen haben einen störungsfreien Lauf ermöglicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Streckenposten haben die Laufstrecke ausreichend gesichert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Helfer waren freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Helfer konnten mir meine Fragen beantworten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

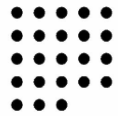
Weiter



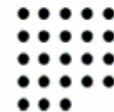
3. Befragung

- Fragebogengestaltung:
 - Positive Formulierung der Fragen
 - Konkrete Sachverhalte wurden befragt
 - Die Aussagen waren kurz und kompakt formuliert
 - Die Beantwortungsdauer betrug ca. 10 Minuten





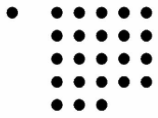
LINDLAR LÄUFT



Bitte ordnen Sie vorherige Bewertungen nach ihrer Wichtigkeit. (1 = sehr wichtig, 5 = sehr unwichtig)

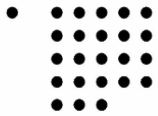
	1	2	3	4	5
Organisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preis-/Leistungs-Verhältnis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versorgung/Verpflegung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitäre Einrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entertainment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atmosphäre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter



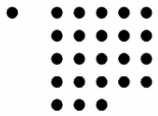
3. Befragung

- Pretest:
 - Pretest an 10 Personen durchgeführt
 - Dieser offenbarte Schwierigkeiten bei dem Verstehen der Wichtigkeitseinstufungen
 - Es wurden konkrete Verbesserungsvorschläge für Formulierungen gemacht
 - Die Beantwortungsdauer lag zwischen 8 und 15 Minuten und war damit in Ordnung



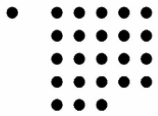
3. Befragung

- Fragebogenschaltung:
 - Lief über www.unipark.de und war über www.lindlar-laeuft.de/befragung.htm zu erreichen
 - Zeitraum (ursprünglich): 08.05. - 15.05.2009, aber letztlich verlängert bis 22.05.2009
 - Anfangs mit Fortschritts-Balken, später ohne



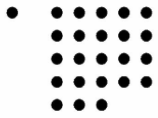
4. Kommunikation der Befragung

- Artikel auf der Homepage www.lindlar-laeuft.de in den Rubriken „Infos“, „Neues“ und „Befragung“
- Artikel in zwei Zeitungen:
Tageszeitung: Bergische Landeszeitung und
Anzeigenzeitung: Anzeigen-Echo



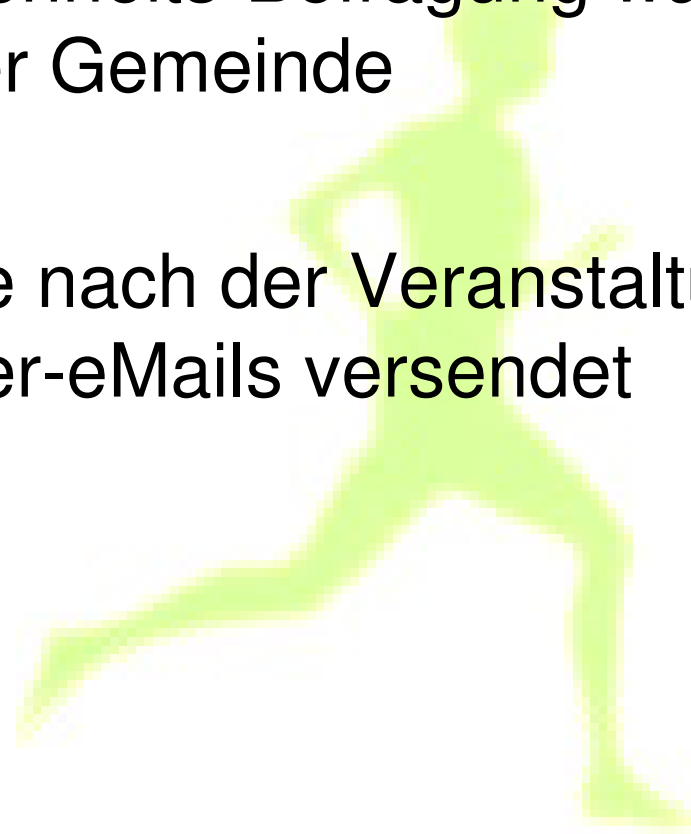
4. Kommunikation der Befragung

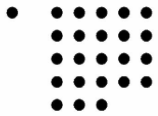
- DIN A4-Start-Unterlagen-Kuvert-Einleger in 2.500 Start-Unterlagen-Kuverts
- Ankündigungen und Thematisierung der Zufriedenheits-Befragung durch die Moderatoren
- Bewerbung der Zufriedenheits-Befragung durch den Haupt-Organisator



4. Kommunikation der Befragung

- Die Zufriedenheits-Befragung war Gesprächsthema in der Gemeinde
- Eine Woche nach der Veranstaltung wurden gut 20 Reminder-eMails versendet

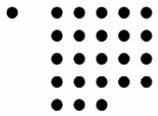




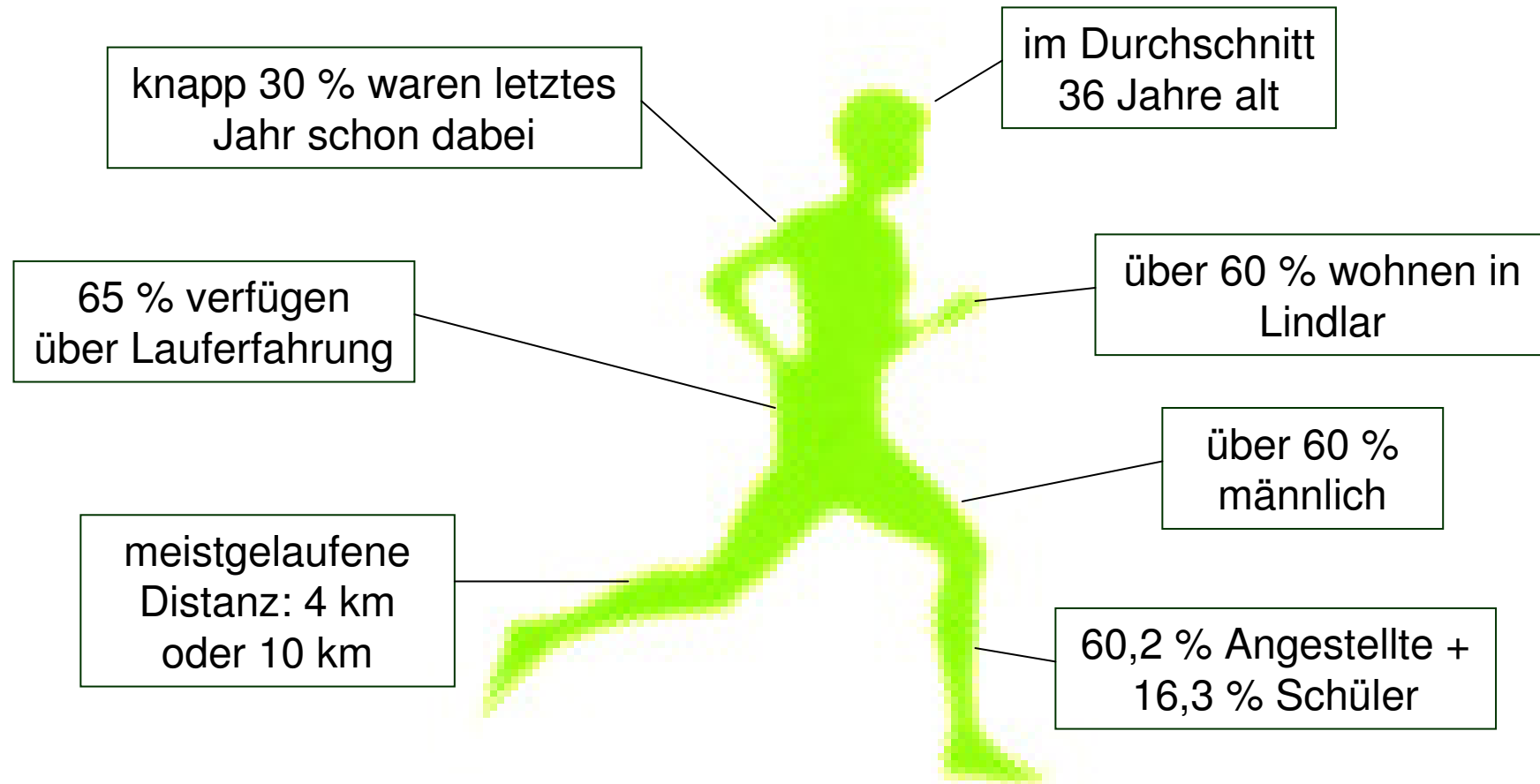
5. Fragebogenauswertung

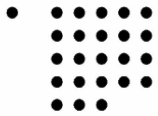
Bedingungen:

- Zwei Fragebögen: Läufer, Zuschauer
- Beurteilung der Zufriedenheit und Gewichtung
- Datenbereinigung
- Skalenniveau
- Keine Repräsentativität für die Grundgesamtheit
- Tendenzaussagen, Vorsicht bei der Ergebnisinterpretation



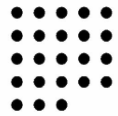
5a. Univariate Auswertung - Läufer





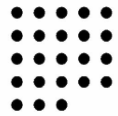
5a. Univariate Auswertung - Läufer

- Zufriedenheit und Wichtigkeit hinsichtlich:
 - Organisation
 - Orientierung
 - Preis-/Leistungs-Verhältnis
 - Versorgung
 - Sanitäre Einrichtungen
 - Entertainment
 - Atmosphäre
 - Gesamtbild



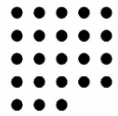
5a. Univariate Auswertung - Läufer

	N	Mittelwert	Standardabweichung	Varianz
Gesamt_Orga	196	1,58	,796	,634
Gesamt_Orient	196	1,60	,761	,579
Gesamt_Preis	196	1,70	,726	,527
Gesamt_Versorg	196	1,75	,806	,650
Gesamt_Sani	196	2,56	1,124	1,264
Gesamt_Entertain	196	2,08	,941	,886
Gesamt_Atmos	196	1,36	,668	,446
Gültige Werte (Listenweise)	196			

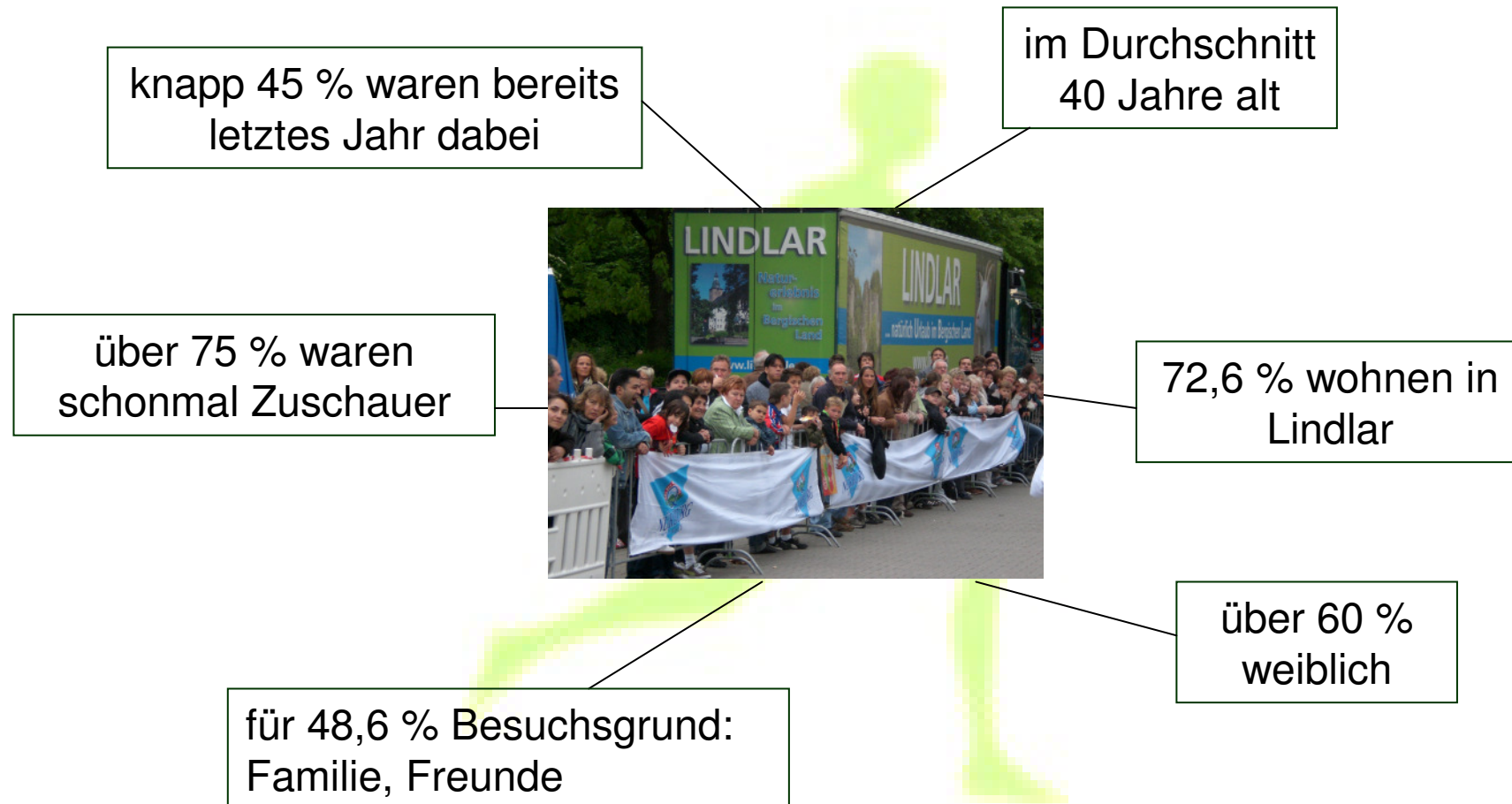


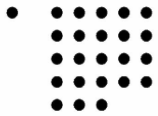
5a. Highlights univariate Auswertung - Läufer

Organisation	<ul style="list-style-type: none">- durchweg positive Resonanz- Parkmöglichkeiten: 34 % teilweise bis gar nicht zufrieden
Orientierung	<ul style="list-style-type: none">- km-Markierung nur teilweise zufrieden, über 65 % konnten diese nur teilweise bis gar nicht sehen
Preis-/Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">- (sehr) gutes Preis-/Leistungs-Verhältnis, egal ob Startgebühr oder Getränkepreise
Versorgung	<ul style="list-style-type: none">- besonders gute Verpflegung im Zielbereich und während des Laufs
Sanitäre Einrichtungen	<ul style="list-style-type: none">- Sauberkeit: im Mittel zufrieden- teilweise zu wenig Benutzungsmöglichkeiten
Entertainment	<ul style="list-style-type: none">- Übertragung auf der Großleinwand sehr positiv bewertet
Atmosphäre	<ul style="list-style-type: none">- durchgehend mit „sehr zufrieden“ bewertet- Stimmung war sensationell



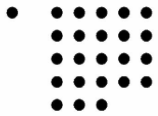
5a. Univariate Auswertung - Zuschauer





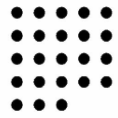
5a. Univariate Auswertung - Zuschauer

- Zufriedenheit und Wichtigkeit hinsichtlich:
 - Organisation
 - Orientierung
 - Preis-/Leistungs-Verhältnis
 - Versorgung
 - örtliche Gegebenheiten
 - Sanitäre Einrichtungen
 - Entertainment
 - Atmosphäre
 - Gesamtbild



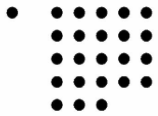
5a. Univariate Auswertung - Zuschauer

	N	Mittelwert	Standardabweichung
Gesamt_Orga	113	1,70	,854
Gesamt_Orient	113	1,83	,915
Gesamt_Preis	113	1,76	,771
Gesamt_Versorg	113	1,81	,882
Gesamt_örtGegeben	113	1,60	,726
Gesamt_Sani	113	2,05	,971
Gesamt_Entertain	113	1,80	,769
Gesamt_Atmos	113	1,33	,542
Gültige Werte (Listerweise)	113		



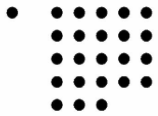
5a. Highlights univariate Auswertung - Zuschauer

Organisation	- am wichtigsten ist die Helferfreundlichkeit - die Zuschauer waren im Mittel sehr zufrieden
Orientierung	- insgesamt positive Wertungen
Preis-/Leistungs-Verhältnis	- die Preise werden sehr positiv aufgenommen
Versorgung	- Essens-/Getränkeauswahl, als auch die Qualität werden als gut befunden
Örtliche Gegebenheiten	- es gab zu wenig Sitzmöglichkeiten - die Zuschauer hatten keine Ruhe beim Essen
Sanitäre Einrichtungen	- leichte Tendenzen zur Unzufriedenheit bei Anzahl der Benutzungsmöglichkeiten
Entertainment	- 85 % sind insgesamt zufrieden, besonders mit der Übertragung auf der Leinwand
Atmosphäre	- durchweg positive Beurteilung aller Unterpunkte



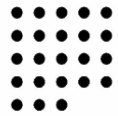
5b. Bivariate Auswertung

- Prämissen:
 - Keine Repräsentativität
 - Teilweise sehr kleine Fallzahlen in den einzelnen Gruppen der Kreuztabellen
- Verfahren:
 - Kreuztabellen
 - Fokussierung auf relevante Gruppen
 - Regressionsanalyse
 - Haben die Bewertungen der einzelnen Aussagen Einfluss auf die Zufriedenheit je Themenblock im Gesamten?
 - Überprüfung des Fragebogens durch Vergleich von Mittelwerten
 - Stellen die einzelnen Aussagen der Themenblöcke die relevanten Faktoren für eine allgemeine Zufriedenheit je Themenblock dar?



5b. Ergebnisse der Kreuztabellen - Läufer

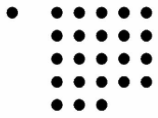
- Gelaufene Distanz – Getränkeversorgung beim Lauf
 - Sowohl 4 km-, als auch 10 km-Läufer (sehr) zufrieden
- Wohnort – Findung VA-Ort
 - Ca. 95 % aller Befragten (sehr) zufrieden
 - „Je weiter entfernt die Läufer wohnen, desto unzufriedener sind sie mit der Findung des VA-Ortes.“
- Wohnort – Parkplatz
 - Mittelmäßige Zufriedenheit, d. h. 18,9 % bzw. 27,8 % der Ortsfremden sind nur mittelmäßig zufrieden
 - (Sehr) zufrieden der Ortsfremden sind 73 % (Wohnort näher 20 km), bzw. 55 % der Läufer (Wohnort weiter entfernt als 20 km)



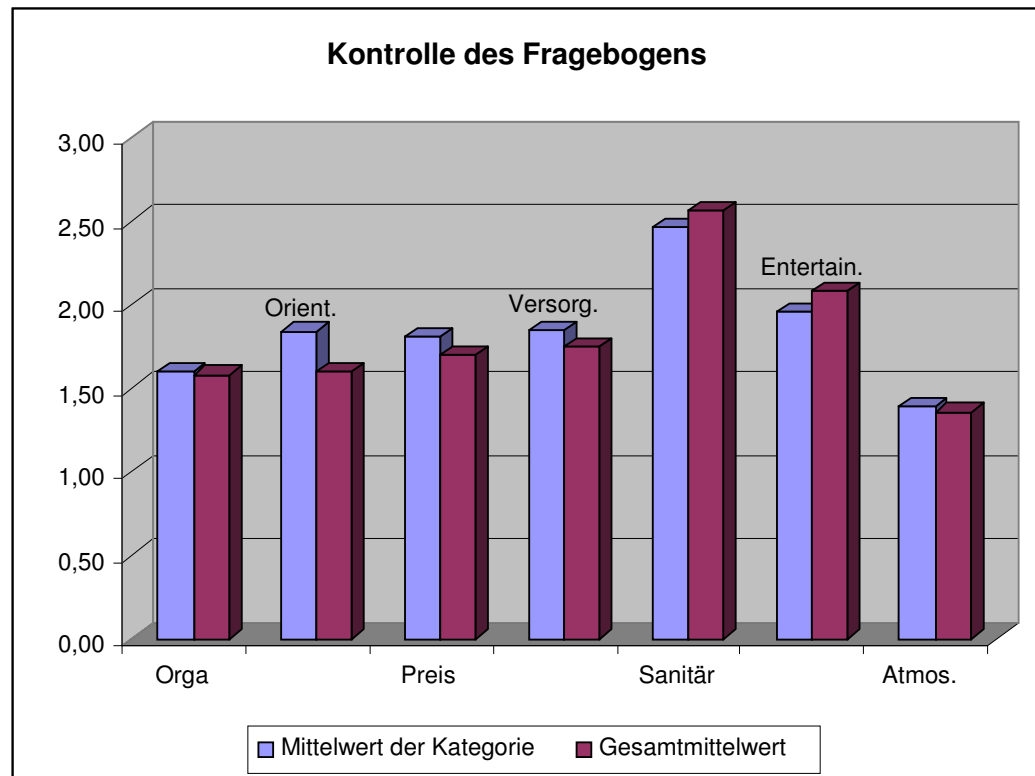
5b. Ergebnisse der Regressionsanalyse - Läufer

Themenbereich Gesamt	signifikante Einzelaussage	Korrelationskoeffizient r	Voraussetzungen erfüllt?
Orientierung	Orientierung während des Laufs	0,51	nein
Preis-/Leistungs- Verhältnis	Höhe der Startgebühren	0,59	ja
Versorgung und Verpflegung	Essensqualität	0,57	ja
Sanitäre Anlagen	Benutzungsmöglichkeiten	0,64	ja
Entertainment	Rahmenprogramm	0,6	ja
Entertainment	Moderation	0,6	ja
Atmosphäre	Anzahl der Läufer	0,54	nein
Atmosphäre	Stimmung im Zielbereich	0,66	nein

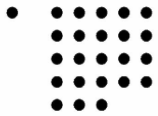
- Regressionen zwischen den Einzelaussagen innerhalb der Themenbereiche und der Zufriedenheit je Themenblock insgesamt
- Darstellung der signifikanten Zusammenhänge, die eine Korrelation von mindestens 0,5 vorweisen



5b. Überprüfung des Fragebogens - Läufer

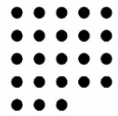


- Verfahren: Vergleich des Mittelwertes der „Gesamt“-Zufriedenheiten mit zusammengefasstem Mittelwert der Einzelaussagen pro Themenblock
- keine großen Unterschiede



5b. Ergebnisse der Kreuztabellen - Zuschauer

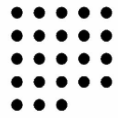
- Besuchsgrund – Gesamtzufriedenheit Entertainment
 - Beurteilung der Familien am Schlechtesten (1,8)
- Wohnort – Anfahrtsbeschreibung (Web-Page)
 - Sehr zufrieden sind bei Ortsfremden „nur“ 55,6 %, Einheimische zu 79 %
- Wohnort – Findung VA-Ort
 - Alle Gruppen (sehr) zufrieden (96 %)
- Lauferfahrung – Gesamtzufriedenheit Entertainment
 - Wiederholungstätter zufriedener (1,76), Neulinge weniger mit 2,08



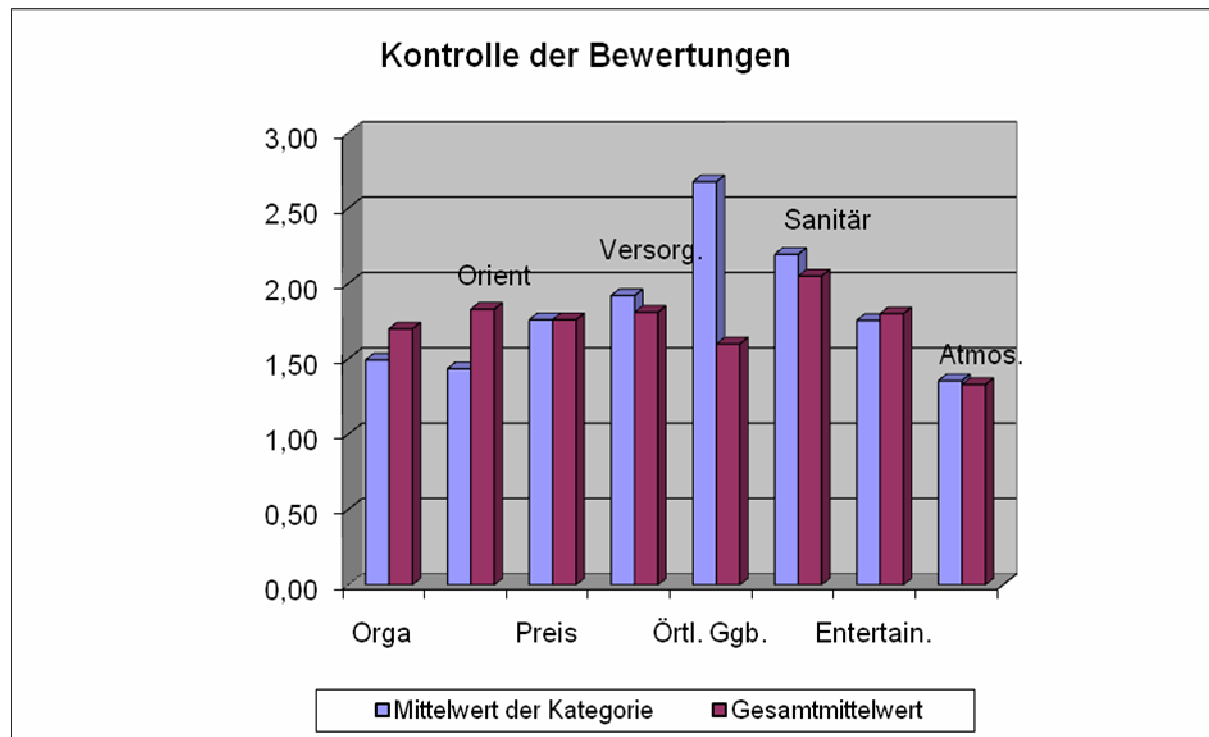
5b. Ergebnisse der Regressionsanalyse - Zuschauer

Themenbereich Gesamt	signifikante Einzelaussage	Korrelationskoeffizient r	Voraussetzungen erfüllt?
Organisation	Helferfreundlichkeit	0,53	nein
Versorgung und Verpflegung	Essensvielfalt	0,64	ja
Versorgung und Verpflegung	Essensqualität	0,61	ja
Sanitäre Anlagen	Benutzungsmöglichkeiten	0,74	ja
Atmosphäre	Stimmung im Zielbereich	0,50	nein

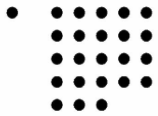
- Verfahren analog zu Läufern (mittlere Korrelation eines signifikanten Zusammenhangs zwischen Einzelaussagen und Themenblock)
- höchster signifikanter Zusammenhang der Studie bei Benutzungsmöglichkeiten und sanitären Anlagen mit 0,74 (hohe Korrelation)



5b. Überprüfung des Fragebogens - Zuschauer

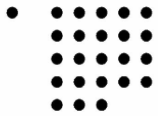


- Verfahren analog zu Läufern (Vergleich von Mittelwerten)
- großer Unterschied bei örtlichen Gegebenheiten (2,68 zu 1,6)



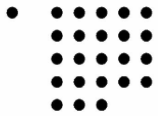
5c. Auswertung der offenen Fragen

- Positive Anmerkungen:
 - (Sehr) hohe Zufriedenheit wird auch hier deutlich mit 23 positiven Äußerungen von insgesamt 65 Kommentaren (unüblich)
 - Allgemein: „Top!“, „Spitze!“, „Tolle Arbeit“
 - Spezifisch: „Tolle Stimmung“, „Wir-Gefühl“, „Tolle Organisation“
 - Oft Ankündigung von Teilnahme im nächsten Jahr



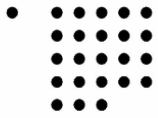
5c. Auswertung der offenen Fragen

- Negative Anmerkungen:
 - Kritiken gehäuft bei Bambini- und Schul-Lauf (20 Äußerungen)
 - Schlechte Organisation → Schulanmeldung, Überfüllung des Start- und Zielbereichs
 - Zu viele Teilnehmer beim Schul-Lauf (369)
 - Siegerehrung
 - Sonstige Kritikpunkte
 - Tag der VA
 - „Königsberger Straße“
 - Essensqualität
 - Unprofessionelle Moderation
 - Kommunikation des Zeitplans (Rahmenprogramm)



5d. Fazit der Auswertung

- Hohe Zufriedenheiten, sowohl insgesamt, als auch in den einzelnen Gruppen
- Zwar keine Repräsentativität, dennoch kann auch hohe Zufriedenheit der Grundgesamtheit vermutet werden
- Verbesserungspotential vor allem bei den Kinder-Läufen (Bambini-Lauf und Schul-Lauf) und in einzelnen Kategorien



**Vielen Dank
für Ihr Interesse
und bis zum
3. Lindlarer Ortskern-Lauf
“Lindlar läuft“
am Freitag, 07. Mai 2010!**