

Zielstellung

Das Ziel dieses Pilotprojekts war es, das Trainings-Center SportCodex dabei zu unterstützen, eine Online-Befragung von Nutzern durchzuführen. In der Phase des Corona-bedingten Lockdowns stellte das Sportstudio den Kunden digitale Trainings-Angebote über verschiedene Kanäle (z.B. YouTube, Zoom) zur Verfügung. Die Nutzerbefragung sollte Einblicke in die Bedürfnisse der Mitglieder ermöglichen und SportCodex tiefergehendes Feedback zu ihren digitalisierten Angeboten bringen, sowie aufzeigen, inwieweit hieraus ein neues Geschäftsmodell entstehen könnte.

Vorgehen und Methode

Aufgrund des Corona-bedingten Lockdowns wurde dieses Pilotprojekt zwischen dem Kompetenzzentrum und dem KMU SportCodex rein virtuell durchgeführt. In Videokonferenzen wurden gemeinsam ein Fragebogen für die Online-Studie konzipiert. Dabei wurden auch digitale Whiteboards verwendet, um kreativen Austausch und Ideenfindung auch remote möglich zu machen.

Bei der Konzeption des Fragebogens erkannte SportCodex schnell, dass es eine große Herausforderung ist, die Fragen so zu formulieren, dass sie auch eindeutig beantwortbar sind. Daher wurde eine Vorabversion des Fragebogens einem Pretest unterzogen.



Anhand der Methode des lauten Denkens spielten die SportCodex-Mitarbeiter den Fragebogen mit einzelnen Teilnehmern durch und erhielten so Feedback darüber, wo die Formulierungen noch missverständlich waren. So konnte der Fragebogen schrittweise verbessert werden.

Der Fragebogen selbst wurde über das kostenlose Umfragetool LimeSurvey gehostet und an die Mitglieder von SportCodex versandt. Auch die Auswertung fand dann wieder gemeinsam mit dem Kompetenzzentrum über Videokonferenzen statt.

Bei der Auswertung der Umfrage wurde Microsoft Excel verwendet, um die Ergebnisse aufzusummieren und graphisch in Diagrammen darzustellen.

Ergebnisse

Bei einer sehr guten Rücklaufquote von circa 70% sind die Umfrageergebnisse für SportCodex sehr aussagekräftig. Da auch viele Freitexteingaben gefordert waren, konnte das Team von SportCodex sich gut in die einzelnen Teilnehmer hineinversetzen und sie auch nach bestimmten Kriterien clustern (z.B. veränderungsfreudig vs. konservativ). Die Ergebnisse werden zum einen verwendet, um das künftige digitale Angebote zu verfeinern, und zum anderen, um eine Entscheidung über ein weiteres Standbein zu fällen, die „digitale Trainingsmitgliedschaft“.

„Die Erkenntnisse aus der Online-Umfrage sind sehr wertvoll. Gerade die vielen Freitexteingaben haben uns bestätigt, dass unser Motto „WE ARE FAMILY“ auch bei unseren Kunden ankommt. Das Projekt mit dem Kompetenzzentrum Usability hat uns frischen Wind und neue Ideen gebracht.“

*Nicole Hofrichter,
SportCodex GbR*



Über SportCodex

SportCodex ist ein Trainings-Center in Stuttgart, das besonders großen Wert auf individuelle Betreuung und Verbundenheit zu seinen Mitgliedern legt. Die Corona-Situation stellt diese Trainingsphilosophie vor neue Herausforderungen, da ein persönlicher Kontakt zu den Mitgliedern vor Ort oft nicht mehr möglich ist. SportCodex entschied sich deshalb dafür, Livestream-Trainings und Online-Videos zur Verfügung zu stellen, so dass jeder auch von Zuhause aus sportlich aktiv bleiben kann.

„Wir sind jetzt sicherer im Thema und wissen, dass unsere Kunden gerne Abwechslung wollen. Und jetzt ist die perfekte Zeit, das umzusetzen.“

*Theresa Engber,
SportCodex GbR*



Weitere Informationen:

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/pilotprojekt-sportcodex>

Ansprechpartner: Doris Janssen, doris.janssen@kompetenzzentrum-usability.digital