

## **Analyse der Zufriedenheit von Schülern und Lehrern bezüglich des 0°Celsiusprojekts**



**Erstellt von:  
Sarah Baßfeld**

**Münster, 2007**

---

## Inhaltsverzeichnis

Thema	Seite
-------	-------

### Teil 1 (Zusammenfassung aller Ergebnisse)

- |   |    |
|---|----|
| • Einleitung                            | 03 |
| • Auswertung der Schülerbefragung       | 06 |
| • Auswertung der Lehrerbefragung        | 09 |
| • Bewertung der Orte                    |    |
| ○ Savognin                              | 12 |
| ○ Oberstdorf                            | 13 |
| ○ Schruns                               | 14 |
| ○ Biberwier                             | 15 |
| • Probleme und Wünsche der Lehrer       | 16 |
| • Beantwortung der Fragen von 0°Celsius | 20 |
| • Zusammenfassung                       | 23 |

### Teil 2 (ausführliche Darstellung)

- |  |    |
|--|----|
| • Auswertung des Schülerfragebogens Nr.1 | 25 |
| • Auswertung des Schülerfragebogens Nr.2 | 35 |
| • Auswertung des Lehrerfragebogens Nr.1  | 55 |
| • Auswertung des Lehrerfragebogens Nr.2  | 62 |
| • Bewertung der Orte                     |    |
| ○ Savognin                               | 73 |
| ○ Oberstdorf                             | 75 |
| ○ Schruns                                | 77 |
| ○ Biberwier                              | 82 |

### Teil 3 (Material für die Lehrer)

- |                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| • Ideen und Spiele für die Lehrer |     |
| ○ Spiele im Schnee                | 87  |
| ○ Mörderspiel                     | 105 |
| • Pistenregeln                    | 107 |

### Anhang



---

*Teil 1*

***Zusammenfassung aller Ergebnisse***

---

## Einleitung

Die folgende Projektarbeit ist im Rahmen meines Praxissemesters bei 0°Celsius entstanden. 231 Schüler und 24 Lehrer wurden in einem Zeitraum von 9 Wochen befragt, wobei alle 4 Projektorte von 0°Celsius berücksichtigt wurden. Das Ziel meiner Projektarbeit ist es, die Erfahrungen und Ergebnisse, die ich während meines Aufenthaltes bei 0°Celsius gesammelt habe, zusammenzufassen. Des Weiteren werde ich versuchen, auf die von 0°Celsius an mich gestellten Fragen, eine Antwort zu geben.

### **Die Ausgangsfragen von 0°Celsius lauteten:**

1. Wie wird das Schneesportkonzept angenommen?
2. Welche Aktivitäten stellen besondere Highlights dar?
3. Welchen Einfluss haben soziale Unterschiede, Alter, Aufsichtspersonen, Witterungsverhältnisse, Motivation und Infrastruktur?
4. Mit welchen Erwartungen reisen die Gäste an?
5. Wie viele Gäste nehmen aktiv am angebotenen Programm teil? Warum nehmen sie nicht teil? (besonders beim Carving)
6. Wie verändert sich die Motivation des Gastes mit fortlaufender Dauer des Projektes?
7. Was stellt den optimalen Ablauf aus Sicht des Gastes dar?

Als Erhebungsinstrumente habe ich Fragebögen, Interviews und Tagebücher benutzt. Die schriftliche Befragung setzte sich aus zwei Erhebungen zusammen, wobei die erste Befragung am Anfang und die zweite am Ende einer 0°Celsiuswoche durchgeführt wurde. Der erste Fragebogen zielte darauf ab, ein Teilnehmerprofil und die Erwartungshaltung der Schüler und Lehrer zu ermitteln. Im zweiten Fragebogen wurde die Zufriedenheit der Kunden abgefragt. Die Interviews habe ich mit den Schülern und Lehrern verstärkt gegen Ende der Woche durchgeführt, um mir ein persönliches Bild von der Zufriedenheit zu machen. Die Tagebücher habe ich täglich vervollständigt.



---

Die vorliegende Arbeit besteht insgesamt aus drei Teilen. Im ersten Teil werden die wichtigsten Ergebnisse kurz und knapp auf 27 Seiten zusammengefasst. Inhaltlich enthalten sind Auswertungen der Fragebögen, Bewertungen der Projektorte, Probleme und Wünsche der Lehrer und die Beantwortung der Fragen von Seiten des 0°Celsius-Teams. Abgerundet wird der erste Teil mit einem kurzen Resümee.

Im zweiten Teil werden die Ergebnisse des Schüler- und Lehrerfragebogens, sowie die Bewertungen der Orte nochmals ausführlichst dargelegt. Wer durch den ersten Teil neugierig geworden ist und genauere Informationen haben möchte, erhält diese hier.

Ein Defizit, welches während der Unterredungen mit den Lehrern zum Vorschein trat waren mangelnde gruppenfördernde Aktivitäten. Um das 0°Celsius-Team bezüglich dieser Aufgabe zu entlasten und dennoch die Lehrer zu unterstützen, kam mir die Idee eine Mappe mit gruppenfördernden Spielen zusammen zu stellen. Diese Mappe bildet den dritten Teil der Arbeit. Sie enthält Spiele im Schnee sowie ein Abendspiel und Pistenregeln, da diese Bereiche meiner Meinung nach in der letzten Saison ebenfalls zu kurz kamen.

---

## Auswertung der Schülerbefragung

### Erster Fragebogen

#### Teilnehmerprofil

Aus den Auswertungen des ersten Fragebogens geht hervor, dass das 0°Celsiusprojekt von den Schulen als Klassenfahrt (52%), aber auch als Projektfahrt (48%) in Anspruch genommen wurde. Projektfahrten werden meistens für gewisse Schulstufen angeboten und jeder Schüler, der Interesse hat, kann an dieser Fahrt teilnehmen. Schüler, die an einer Projektfahrt teilnehmen, machen dies, im Unterschied zu Schülern einer Klassenfahrt, normalerweise aus freien Stücken. Die Wahl einer Klassenfahrt wird in den meisten Fällen demokratisch in der Klasse abgestimmt. Aus diesem Grund ist es bei Gruppen, die die 0°Celsiusfahrt als Klassenfahrt wahrnehmen, häufiger möglich, unmotivierte Schüler vorzufinden. Die meisten Schüler fuhren dem Anschein nach aber mit sehr viel Vorfreude mit.

Auffällig ist, dass das 0°Celsiusprojekt vor allem Berufsschulen anspricht. 76% der befragten Schüler waren Berufsschüler.

Bezüglich des Schülerprofils kann Folgendes herausgearbeitet werden:

- Es existierte bei den Teilnehmern ein sehr hoher männlicher Anteil (76%).
- Die meisten Schüler verbrachten regelmäßig Zeit am Computer. 52% davon mehr als 10 Stunden wöchentlich.
- 65% der Schüler betrieben regelmäßig Sport. 35% machten hingegen gar keinen Sport.
- 48% der Teilnehmer waren noch nie im Wintersporturlaub. Viele von ihnen waren zuvor auch noch nie in den Bergen. Für sie war der Sport ebenso wie die Landschaft eine völlig neue Herausforderung. Die übrigen 51% der Schüler brachten Schneesportbefahrungen mit, wobei diese sehr unterschiedlich waren. Die einen waren zuvor erst eine Woche im Winterurlaub, die anderen waren schon sehr oft im Schneesporturlaub gewesen.

---

## Erwartungen

Die Schüler haben hinsichtlich der Projektwoche klare Erwartungshaltungen. Dabei sind ihnen 3 Gesichtspunkte besonders wichtig:

- Schneesport lernen und vertiefen (94%).
- Aktivitäten mit der Gruppe erleben (91%).
- Neue Herausforderungen meistern (78%).

Weniger hohe Erwartungen haben die Teilnehmer an den Multimediaunterricht. Nur 48% erhofften sich eine Erweiterung ihrer Computerkenntnisse. Die Schüler möchten demnach während der Projektwoche mit ihrer Gruppe einen schönen Winterurlaub erleben, der Bildungsaspekt ist dabei für viele nur nebensächlich.

## Zweiter Fragebogen: Zufriedenheit nach der 0°Celsiuswoche

### Unterkunft

Mit der Unterkunft waren die Jugendlichen größtenteils zufrieden (66%). Als Bewertungskriterien nahmen die Schüler in den meisten Fällen das Gesamtbild des Hauses, die Zimmerausstattung, die Sauberkeit und ganz wichtig, die Freundlichkeit und Toleranz des Personals hinsichtlich der Jugendlichen. Analysen der einzelnen Unterkünfte haben ergeben, dass das Montier, das Cube und das Wiesenheim hinsichtlich der Anforderungen der Schüler am besten abgeschnitten haben. Das Haus Irma und das Fürstenberghaus haben weniger gut abgeschnitten. Das Kanzelwandhaus wurde aufgrund verdreckter Zimmer und Hygieneanlagen, schlechter Mahlzeiten und unfreundlicher Servicekräfte, als schlecht bewertet.

---

### **Schneesportunterricht**

Der Schneesportunterricht schnitt bei der Schülerbewertung relativ gut ab. 78% der Schüler fanden, der Schneesportunterricht habe sich für sie gelohnt. Im Hinblick auf die Erwartungshaltungen der Schüler am Anfang der Woche (94% erhofften sich Schneesport zu lernen oder zu verbessern), wurde die Erwartungshaltung von ca. 10% bis 16% der Schüler nicht erfüllt. Häufige Beschwerden der Schüler lauteten, die Gruppen seien zu groß und zu heterogen. Die Folge war eine Unterforderung der besseren Ski/Snowboardfahrer und eine Überforderung der schlechteren Fahrer. Bezüglich der Abbrecherquote ist festzustellen, dass ca. ¼ aller Teilnehmer den Schneesportkurs abgebrochen hat. Häufiger Grund der Skifahrer war die Lust, lieber mit Freunden fahren zu wollen, bei den Snowboardfahrern kam der Verletzungsaspekt hinzu.

### **Multimediaunterricht**

62% der Schüler gaben an, der Multimediaunterricht habe sich für sie wenig bis gar nicht gelohnt. Vergleicht man dieses Ergebnis mit der Erwartungshaltung der Schüler, so ist festzustellen, dass der Multimediaunterricht den Erwartungen leider nicht gerecht werden konnte. 48% erhofften sich neues Wissen durch den Unterricht erwerben zu können, nur 38% der Schüler hatten am Ende tatsächlich das Gefühl etwas gelernt zu haben. Dem Multimediaunterricht ist es demnach weder gelungen, unmotivierte Schüler für den Multimediaunterricht zu motivieren, noch konnten die Erwartungen aller motivierten Schüler erfüllt werden. Häufige Kommentare der Schüler waren, der Multimediaunterricht sei zu langweilig, die Moderatoren seien zu schnell, man lerne nichts Neues....

### **Kombination Schneesport und Multimedia**

Knapp die Hälfte der Schüler (54%) fand die Kombination von Schneesport und Multimedia gut.

### **Programm**

Mit dem Programm von 0°Celsius waren die Schüler insgesamt zufrieden. Als Verbesserungsbedürftig empfanden die Schüler das Abendprogramm. Diesbezüglich hätten sie sich viel mehr Angebote gewünscht.



---

### **Gemeinschaftsförderung**

Das Ziel der Lehrer und von 0°Celsius in Bezug auf eine positive Entwicklung der Gruppendynamik wurde weitestgehend erreicht.

- 81% der Schüler hatten das Gefühl, ihre Mitschüler besser kennen gelernt zu haben.
- 76% der Schüler waren der Meinung, die Gruppengemeinschaft sei gefestigt worden.

Wesentlich zur Entwicklung der Gruppendynamik beigetragen hat nach Angaben der Schüler vor allem die „gemeinsame Abendsause“. Der Schneesportunterricht war für die Gemeinschaftsförderung ebenfalls wichtig.

Abschließend kann bilanziert werden, auch wenn nicht alles immer reibungslos lief, im Großen und Ganzen war die Mehrheit der Schüler mit der Projektwoche sehr zufrieden. Belegt wird dies anhand des Fragebogens durch folgende Aussagen:

- 71% der Schüler würden gerne wieder kommen.
- 74% der Schüler würden gerne künftig häufiger Schneesport betreiben.

---

## Auswertung der Lehrerbefragung

### Erster Fragebogen

#### Teilnehmerprofil

Die Auswertungen des ersten Fragebogens zeigen, dass 0°Celsius über eine sehr stabile Stammkundschaft (67%) verfügt, die seit Jahren mitfährt. Die meisten Lehrer sind Berufsschullehrer. Der Grund dafür, dass 0°Celsius besonders Berufsschulen anspricht, könnte in dem integrierten Bildungsaspekt liegen. Schulfahrten müssen grundsätzlich vom Direktor genehmigt werden, wobei der Bildungsaspekt an Berufsschulen für die Genehmigung eine besonders wichtige Rolle spielt. Eine spezielle Vor- und Nachbereitung von Seiten der Lehrer hinsichtlich des 0°Celsiusprojektes wurde nur von wenigen vorgenommen.

#### Erwartungen

Die Erwartungen der Lehrer sind identisch mit der Erwartungshaltung der Schüler. Sie erhofften, dass die Schüler

- Ski-/Snowboardfahren lernen bzw. vertiefen (100%).
- neue Herausforderungen meistern (100%).
- ihre Gruppengemeinschaft stärken (100%).

Die Punkte „Computerkenntnisse erweitern“(83%) und „Erholung“(78%) waren den Lehrern ebenso wie den Schülern weniger wichtig.

#### Aussagen zum Adventure Programm

Der Anbieter (NTC) des 0°Celsiusprojektes hatte für dieses Jahr angedacht, das Angebot zu erweitern. Er entwickelte ein „Adventure Programm“ bei dem nicht der Schneesport, sondern verschiedenste Aktivitäten am Berg im Mittelpunkt stehen sollten. Dieses Programm wurde leider nicht angenommen.

Die Fragen, die im Zusammenhang mit dem Adventure Programm gestellt wurden, waren daraufhin ausgerichtet, herausfinden, warum das Programm so wenig Zuspruch bekam.

---

Zuerst einmal ging es darum, ausfindig zu machen, wie viele Lehrer über das Neue Modul informiert waren.

Ergebnis:

- 62% hatten von diesem Modul gehört
- 21% kannten das Modul nicht
- 17% gaben keine Antwort

Von den Lehrern, die das Programm kannten, haben nur die Hälfte der Lehrer die Wahl des Moduls mit den Schülern abgestimmt, die anderen 50 Prozent haben das Programm ohne Mitsprache der Schüler festgelegt.

Häufige Argumente gegen das Adventuremodul bzw. für das Carvingmodul waren:

- Wir haben nicht genug Schnee für ein Adventure Modul.
- Die Skianfänger benötigen mindestens 3 Tage, um das Skifahren zu erlernen. Bei dem Adventuremodul ist nur ein Schneesporthag vorgesehen, was für das Erlernen von Ski- und Snowboardfahren viel zu wenig ist.
- Wir sind selber begeisterte Ski/Snowboardfahrer und möchten den Schülern die Möglichkeit geben, diese tollen Sportarten kennen zu lernen.
- Die Schüler wollen alle nur Ski- und Snowboardfahren lernen.
- Wir haben keine Vorstellung, was das Adventureprogramm genau beinhaltet. Vom Carvingmodul wissen wir, dass es gut ist und den Schülern Spaß macht.

Das Carvingmodul wird schon seit Jahren von den Lehrern gebucht. Es hat den Schülern immer Spaß gemacht. Warum soll man etwas Neues testen, von dem man nicht weiß, wie es den Schülern gefällt? Dieses waren Argumente der Lehrer, die zeigen, dass sehr viele in ihrer Meinung sehr festgefahren und neuen Dingen sehr skeptisch gegenüber stehen.

---

## **Zweiter Fragebogen: Zufriedenheit nach der 0°Celsiuswoche**

### **Unterkunft**

Mit der Unterkunft waren die meisten Lehrer zufrieden (79%). Unzufrieden waren nur die Lehrer, die im Kanzelwandhaus oder im Fürstenberghaus wohnen mussten.

### **Programm und Organisation**

Mehr als 60% der Lehrer waren sowohl mit dem 0°Celsiusprogramm, als auch mit der Organisation zufrieden. Über ein Viertel der Lehrer waren bezüglich des Programms und der Organisation unzufrieden.

### **Kombination Schneesport und Multimedia**

Die Idee Schneesport und Multimedia miteinander zu verbinden, fanden die meisten Lehrer (80%) sehr gut.

### **Schneesportunterricht und Multimediaunterricht**

Mit dem Schneesportunterricht waren die meisten Lehrer sehr zufrieden (92%). Der Multimediaunterricht schnitt auch bei den Lehrern eher schlecht ab. Fast die Hälfte der Lehrer war mit dem Unterricht unzufrieden.

### **Gemeinschaftsförderung**

Wesentlich, für die Förderung der Gruppengemeinschaft, war nach Angaben der Lehrer der Schneesportunterricht. Die „Aktivitäten mit dem Lehrer“, wie auch die gemeinsamen Abende waren zwei weitere sehr wichtige Gelegenheiten, die für die Gemeinschaft förderlich waren. Weniger zur Stärkung der Gruppengemeinschaft haben der Multimediaunterricht und der Funsporttag beigetragen.

## Bewertung der Orte

### Savognin

#### Location

Unterkunft: Sauber, freundliches Personal, 2-4 Bettzimmer, jugendgerecht



Möglichkeiten in der Unterkunft: Disco, Play-Station, Sing-Star, Billard, Tischtennis, Kletterwand, Eislaufbahn vor der Tür



Aufenthaltsraum für die Schüler: Das ganze Cube ist ein Aufenthaltsraum



Wege zum Lift (Fußweg): Anfängerhügel ca. 15 min (mit Skisachen), „normale“ Piste ca. 2 min. bis zum Lift



Essen: Reichhaltiges Frühstücksbuffet, 3 Gänge Menü am Abend, qualitativ sehr gut



#### Programm

Lehrerbegrüßung: Wochenbesprechung, Klärung von Fragen



Schülerbegrüßung: Vorstellung des ganzen Teams, der Hotelmanagerin, Hausregeln



Programmangebote: Eisdisco, Internetkaffe,



Schneesportunterricht: 1. Woche: Oft wechselnde Gruppenkonstellationen, unklare Absprachen  
2. Woche: Probleme der ersten Woche wurden behoben.  
-> Schneesportunterricht gut



Multimediaunterricht: Zu große Gruppen, Moderator sehr bemüht



Abschlussabend: In der Disco; Diashow, kein Programm



#### Management

Betreuung vor Ort: Abschlussbesprechung, große Bemühung um Gruppenzufriedenheit



Organisation der 0°Celsius Woche: Reibungslose Anreise, gut durchdachte Wochenplanung, genug Skilehrer, zu große Multimediagruppen, Abreise am Abend –Abgabe der Zimmer am Morgen



**Zufriedenheit der Lehrer:** Gute Betreuung, Hotel gewöhnungsbedürftig, aber optimal für Schulgruppen



## Oberstdorf

### Location

Unterkunft: Unfreundliches Personal, dreckig, 6-10 Bettzimmer



Möglichkeiten in der Unterkunft: Tischtennis, Fernsehraum



Aufenthaltsraum für die Schüler: Speisesaal, Tischtennis, Fernsehraum



Wege zum Lift (Fußweg): 1 Minute



Essen: Reichhaltiges Frühstücksbuffet, Abendessen weniger gut; teilweise „Resteessen“, langes Warten, teilweise schlechte Menüauswahl



### Programm

Lehrerbegrüßung: Wochenbesprechung, Klärung von Fragen



Schülerbegrüßung: Vorstellung des ganzen Teams, der Hotelmanagerin, Hausregeln



Programmangebote: Es gab kein weiteres Programm



Schneesportunterricht: Zu große Gruppen, kein Kurs für fortgeschrittene Snowboardfahrer



Multimediaunterricht: Angaben leider nicht möglich



Abschlussabend: Es gab keinen Abschlussabend



### Management

Betreuung vor Ort: Abschlussbesprechung, große Bemühung um Gruppenzufriedenheit



Organisation der 0°Celsius Woche: Zu wenig Zimmer, zu wenig Schneesportlehrer, es fehlte das Equipment für die gebuchte Videoakademie



**Zufriedenheit der Lehrer:** Unterkunft und Organisation sehr schlecht, das Bemühen von Seiten des NTC vor Ort war sehr groß und hat für viele Pannen entschädigt.



## Schruns

### Location

Unterkunft: 3 Türme + Montier; sauber, nettes Personal...



Fürstenberghaus + Haus Irma; zum Teil keine Duschen, Ameisen im Zimmer



Möglichkeiten in der Unterkunft: Keine

Aufenthaltsraum für die Schüler: Zeitweise der Speisesaal, ansonsten stand kein Aufenthaltsraum zur Verfügung



Wege zum Lift (Fußmarsch): Bis zu einer Stunde

Essen: Teilweise unfreundliches Personal, teilweise schlechte Menüauswahl, teilweise schlechte Qualität



### Programm

Lehrerbegrüßung: Sehr kurz, kaum Eingehen auf Fragen, kein Wissen über Busverbindung



Schülerbegrüßung: Es gab keine Schülerbegrüßung



Programmangebote: Eisdisco, Internetcafé (wurde auf Grund der Entfernung nicht besucht), Skirennen



Schneesportunterricht: Teilweise zu große Gruppen (bis zu 18 Schülern), schwächere Schüler fühlten sich manchmal vernachlässigt



Multimediaunterricht: Abhängig vom Moderator



Abschlussabend: In öffentlicher Gaststätte; Schüler kamen teilweise nicht hinein, da die Gaststätte voll war, die Siegerehrung ging wegen zu großer Lautstärke unter, außer Siegerehrung kein Programm, Party war um 9.00 Uhr vorbei



### Management

Betreuung vor Ort: Keine Person, die um das Wohlergehen und um einen reibungslosen Ablauf bemüht war



Organisation der 0°Celsius Woche: Reibungslose Anreise, undurchdachte Wochenpläne, schlecht geplante Begrüßungen, teilweise zu große Ski- und Multimediagruppen, schlechte und undurchdachte Abreiseplanung (Schüler mussten bis zu einer Stunde draußen auf den Bus warten), schlechte Zusammenarbeit und Absprachen zwischen der Skischule und der Multimediaakademie.



**Zufriedenheit der Lehrer:** Schlechte Betreuung, Lehrer fühlten sich unerwünscht, sowohl bei den Mitarbeitern, als auch bei den Einheimischen.



## Biberwier

### Location

Unterkunft: Sauber, sehr freundliches Personal, Vierbettzimmer, jugendgerecht



Möglichkeiten in der Unterkunft: Sauna, Night Club (Bar für die Schüler)



Aufenthaltsraum für die Schüler: Speisesaal, Night Club



Wege zum Lift: Biberwier; ca. 10 min, Lermoos; mit Bus 15 min.



Essen: Gutes Frühstück, 3 Gänge Menü am Abend, qualitativ sehr gut



### Programm

Lehrerbegrüßung: Wochenbesprechung, Klärung von Fragen



Schülerbegrüßung: Vorstellung des ganzen Teams, der Hotelmanagerin, Hausregeln



Programmangebote: Eislaufen, Eisstockschießen, Nachrodeln (gegen Bezahlung)



Schneesportunterricht: Snowboardanfänger und Fortgeschrittene in einer Gruppe



(ca. 17 Schüler)

Multimediaunterricht: Sehr bemüht um Schüler, genaue Stundenplanung



Abschlussabend: Im Night Club; kein Programm, Abend wie jeder andere



### Management

Betreuung vor Ort: Abschlussbesprechung, großes Bemühen um die Gruppenzufriedenheit



Organisation der 0°Celsius Woche: Reibungslose Anreise, Wochenplanung zeitlich gut durchdacht (allerdings nicht hinsichtlich der Förderung der Gruppengemeinschaft), zu wenig Snowboardlehrer vor Ort



**Zufriedenheit der Lehrer:** Gute Betreuung, super Unterkunft





---

## Probleme oder Verbesserungswünsche während der Saison

Auch wenn der Grossteil der Teilnehmer mit der Projektwoche zufrieden war, tauchten immer wieder Probleme oder Verbesserungswünsche auf. Diese werden im Folgenden aufgeführt:

### Probleme

1. Es waren zu wenig Snowboardlehrer vor Ort. Aus diesem Grund waren teilweise bis zu 20 Schüler unterschiedlichsten Leistungsniveaus in einer Gruppe zusammen.
2. Der Multimediaraum war nicht mit der entsprechenden Hardware für die bevorstehenden Projektwünsche ausgestattet. Für eine Gruppe musste daher die gebuchte Videoakademie ausfallen.
3. Die Multimediagruppen waren zu groß (bis zu 40 Schüler). Eine Klasse brachte soviel Multimediavorerfahrung mit, dass der Moderator überfordert war.

Diese Probleme könnten durch mehr Vorwissen über die jeweiligen Klassen und eine bessere Vororganisation relativ einfach vermieden werden.

**Defizit:** Bei der Anmeldung wurden die Schulgruppen aufgefordert, Angaben hinsichtlich der Ski- und Snowboardfahrer, ihren Leistungsstufen und dem Multimediaprojekt zu machen. Diese Angaben so scheint es, wurden häufig gar nicht oder zu spät weitergegeben, denn gerade hinsichtlich der Anzahl der Ski und Snowboardlehrer hatten die Mitarbeiter vor Ort häufig keine Informationen. Es lagen somit interne Schwachstellen vor, durch welche die gesammelten Informationen der Klassen nicht an die entsprechenden Personen weitergeleitet wurden.

4. Die Abreise war teilweise wenig durchdacht. Aus diesem Grund mussten Schüler bis zu einer Stunde in der Kälte warten. Der Planungsfehler war der, dass allen Klassen die gleiche Abreisezeit genannt wurde, der Bus aber nicht an allen Orten gleichzeitig sein konnte.
5. Zeitlich schlecht durchdachte Wochenpläne (vor allem in Schruns)
6. Missverständnisse unter den Mitarbeitern oder zwischen den Mitarbeitern und den Lehrern

**Diese Probleme waren das Ergebnis von mangelnder Teamarbeit und Kommunikation zwischen den einzelnen Mitarbeitern und mit den Lehrern.**

**Vorschlag:** Es sollte in der nächsten Saison verstärkt auf eine Kommunikation und Teamarbeit zwischen den einzelnen Parteien geachtet werden. Absprachen und Pläne die zwischen Tür und Angel ablaufen, gehen in den meisten Fällen schief. Des Weiteren wäre es sinnvoll, sich mit dem gesamten Team vor der Saison zusammensetzen, um das Konzept und die einzelnen Aufgaben und Ziele ausführlich zu besprechen und zu planen. Hierdurch könnten Missverständnisse und Unsicherheiten von Seiten der Mitarbeiter von vornherein vermieden werden.

7. Die Lehrer fühlten sich sowohl von den Einheimischen, als auch den Mitarbeitern unerwünscht. Zudem fehlte ihnen ein Ansprechpartner (Schruns)

### **Wichtig: Hauptansprechperson und Kundenfreundlichkeit**

Es ist für die Zufriedenheit der Teilnehmer wichtig, dass sie eine Bezugsperson haben, die sie während der Woche betreut. Des Weiteren sollten die Mitarbeiter versuchen, den Teilnehmern offen, freundlich und engagiert gegenüber zu treten! Die Teilnehmer müssen das Gefühl vermittelt bekommen, willkommen zu sein und ein Team vor Ort zu haben, das ihnen bei Problemen zur Seite steht.

---

## Verbesserungswünsche

### 1. Ein attraktiveres Abendprogramm

Die meisten Schüler und Lehrer fanden die Grundidee, drei Abende Programm und 2 freie Abende für die Schüler sehr gut. Das Problem war nur, dass es oft kein wirkliches Abendprogramm gab. In Oberstdorf wurde beispielsweise gar nichts für die Schüler angeboten. In Schruns gab es ein Programm, was aber teilweise für die Schüler unattraktiv war. So wurde mittwochs für die Schüler ein Internetcafé angeboten. Auf Grund der weiten Wege und der Möglichkeit tagsüber zu chatten, hat kein Schüler diesen Programmpunkt als Abendprogramm angenommen.

### 2. Ein „richtiger“ Abschlussabend

Der Abschlussabend war in allen Orten ein „Scheinprogrammpunkt“. In Savognin bedeutete Abschlussabend, Disco wie jeden Tag, in Schruns, war er ein normaler Besuch in einer Aprèsski Hütte, in Biberwier konnten die Schüler wie jeden Abend in den Night Club und in Oberstdorf fand gar nichts statt.

## Vorschläge von Seiten der Lehrer und Schüler

- Aktivitäten am Abend wie Nachtrodeln oder Wettbewerbe auf dem Eis und im Schnee wären schön.
- Ein Aufenthaltsraum für die Schüler am Abend (Schruns).
- Ein angekündigtes Skirennen wäre ein tolles Highlight für den Abschluss der Fahrt. Es motiviert die Schüler und macht Spaß.
- Multimediawettbewerbe, um den Schülern einen Anreiz zu geben.

⇒ Die Prämierung der schnellsten Ski- und Snowboardfahrer, ebenso wie die Multimediapräsentationen könnten als Programmpunkt des Abschlussabends genutzt werden.

- Abschlussabend: Abschlussfeier einschließlich Prämierung oder anderer Spiele, speziell nur für 0°Celsiusgruppen

### 3. Ein auf die Schüler abgestimmter Multimediaunterricht

#### Vorschläge von Seiten der Lehrer und Schüler

- Der Stoff sollte in kleineren Schritten erklärt werden.
- Die Moderatoren sollten herumgehen und nachschauen, ob alle Schüler die Schritte verstanden haben.
- Die Moderatoren müssen versuchen, die Schüler zu motivieren.
- Die Unterrichtsgestaltung muss den Schüler ansprechen. Der Fotoshop wurde in den meisten Fällen als reiner Frontalunterricht abgehalten. Dies langweilte die Schüler auf Dauer. Wichtig ist es daher, den Schülern für das Ende der Woche Ziele zu setzen. Zur Motivationssteigerung der Schüler und zur Förderung der Gruppengemeinschaft würde sich in diesem Fall die Unterrichtsform der Projektmethode sehr gut eignen. „Die Projektmethode ist eine der attraktivsten Unterrichtsformen. Sie erfüllt oberste Erwartungen unseres Bildungswesens: Erziehung zur Selbstständigkeit, Kooperation und Kritikfähigkeit. Zudem Lernen die Schüler viel Fachwissen“ (vgl. Karl Frey, Die Projektmethode, 8. Auflage, Beltz-Verlag Basel, 1998) Was für ein Projekt die Schüler erarbeiten, sollte von diesen selber geplant und weitgehend eigenständig durchgeführt werden. Der Moderator übernimmt bei dieser Methode die Rolle des Projektleiters. Beispielprojekte wären: Werbeplakate, Foto-Storys, Websites, Filme. Welche einzelnen Kriterien bei der Projektmethode beachtet werden müssen, wird ebenfalls in dem Buch „Die Projektmethode“ von Karl Frey beschrieben.

Beispiel für den Fotoshop:

- 1) Planung eines Projektes
- 2) Einweisung in die wichtigsten Fotoshopgeräte
- 3) „professionelles Fotoshooting“
- 4) eigenständige Bearbeitung der gemachten Fotos und Fertigstellung des geplanten Projektes.

Einen weiteren Motivationsanreiz könnten Wettbewerbe unter den Gruppen bieten. Das beste und kreativste Projekt gewinnt.



---

Bei dem Dreh eines Videofilms wurden meistens Ansätze der Projektmethode angewendet. Die Schüler hatten beim Videodreh meistens sehr viel Spaß und es entstanden sehr schöne Produkte. Ein Kritikpunkt der Schüler bei der Videoakademie war allerdings, dass sie medientechnisch nichts dazugelernt haben. Sie hätten zum Beispiel gerne erfahren, wie ein Film geschnitten wird. Dieses wurde leider von dem Moderator alleine außerhalb der Projektstunden gemacht. Dieses fanden viele Schüler sehr schade.

---

## Beantwortung der Fragen von 0°Celsius

### Wie wurde das Schneesportkonzept angenommen?

Unabhängig vom Alter oder von der Schulform war der Großteil der Schüler vom Schneesport begeistert.

Die Kombination Schneesport und Multimedia stieß bei vielen Schülern leider auf Widerwillen, da für sie während der Projektwoche das Skifahren und der Spaß im Vordergrund stand. Der Multimediaunterricht wurde von den Schülern als Schulunterricht wahrgenommen, welcher bei vielen Schülern leider als langweilig und öde empfunden wird. Es ist daher für den Multimediaunterricht wichtig, sich vom normalen Schulunterricht abzugrenzen, um den Schülern zu zeigen, dass Lernen auch spannend und Spaß sein kann.

### Welche Aktivitäten stellen besondere Highlights dar?

Diese Frage ist schwer zu beantworten, da der Tagesablauf der Schüler im Grunde immer gleich gestrickt war und das Programm von daher nicht sehr facettenreich war. Aus diesem Grund wussten die Schüler oft nicht, was sie mir antworten sollten. Ich bat die Schüler dennoch, über diese Frage nachzudenken. Die meisten nannten mir

- das Ski- und Snowboardfahren
- die Berge (diese Antwort gaben häufig Schüler, die zuvor noch nie in den Bergen waren als persönliches Highlight an)

### Welchen Einfluss haben soziale Unterschiede, Alter, Aufsichtspersonen, Witterungsbedingungen, Motivation und Infrastruktur?

**Soziale Unterschiede:** Entgegen meiner Erwartungen ist es sehr schwierig ein Urteil bezüglich der sozialen Unterschiede zu fällen. Es hat sich in den neun Wochen gezeigt, dass sozial benachteiligte Schüler genauso motiviert und diszipliniert sein konnten wie Schüler aus scheinbar besseren sozialen Verhältnissen. Viel entscheidender für die Motivation und das Verhalten der Schüler war der Einfluss der jeweiligen Mitschüler.

**Alter:** Während der neun Wochen hatte ich fast ausschließlich Schüler, die zwischen 17 und 20 Jahre alt waren. Daher konnte ich keine altersspezifischen Unterschiede herausarbeiten.

**Aufsichtspersonen:** Die Aufsichtspersonen haben meines Erachtens einen sehr großen Einfluss. Sie bestimmen sehr stark die Motivation der Schüler, das Gruppenklima und die Förderung der Gruppengemeinschaft.

**Witterungsbedingungen:** Die Witterungsbedingungen haben auch einen sehr großen Einfluss auf die Motivation und die Zufriedenheit der Gäste. Gutes Wetter wirkt sich positiv, schlechtes Wetter hingegen negativ aus.

**Infrastruktur:** Eine schlechte Infrastruktur und weite Wege zu den Pisten führen meistens zu einer Motivationsminderung bei den Schülern. Dieses war in der ersten Woche in Savognin ein Grund für die hohe Quote der Schneesportabbrecher im Anfängerbereich. Die Schüler hatten keine Lust, so weit bis zum Anfängergebiet zu laufen und brachen den Kurs daher vorzeitig ab.

Anhand dieser Fragestellung wird deutlich, dass sehr viele Faktoren Einfluss auf die 0°Celsiuswoche haben. Auf die, in der Frage, genannten Faktoren, hat das 0°Celstiusteam keinen Einfluss. Aus diesem Grund ist es wichtig, ein gut durchorganisiertes Team vor Ort zu haben, das flexibel auf die verschiedenen Faktoren reagieren kann.

### **Mit welchen Erwartungshaltungen reisen die Gäste an?**

Sowohl den Schülern als auch den Lehrern sind drei Aspekte während der 0°Celsiuswoche besonders wichtig:

1. Schneesport lernen/vertiefen
2. neue Herausforderungen
3. Gruppenaktivitäten

---

**Wie viele Gäste nehmen aktiv am angebotenen Programm teil? Warum nehmen sie nicht teil?**

160 von 231 Schülern haben aktiv, in der gesamten Woche, am Schneesportunterricht teilgenommen. Ein Viertel der Schüler hat den Schneesportkurs vorzeitig abgebrochen. Der Hauptgrund der Schüler den Skikurs abzubrechen, war, die Lust, lieber mit Freunden fahren zu wollen. Die Schüler, die den Snowboardkurs vorzeitig abbrechen, begründeten dies ebenfalls mit der Lust, lieber mit Freunden fahren zu möchten oder damit, dass sie verletzungsbedingt nicht teilnehmen könnten.

**Wie verändert sich die Motivation des Gastes mit fortlaufender Dauer des Projektes?**

Die Motivation des Gastes hängt von sehr vielen Faktoren ab. Dem Wetter, dem Schneesportlehrer, dem Wohlbefinden in der Gruppe usw. Es ist daher schwierig eine allgemein gültige Aussage zu formulieren. Zu beobachten war, dass die meisten Schüler die 0°Celsiuswoche hochmotiviert starteten. Bezogen auf Schneesportanfänger haben Beobachtungen aber gezeigt, dass es bei ihnen, unabhängig vom Sportgerät, während der ersten zwei Tage, nicht selten zu Frustrationen kam. Am dritten Tag hatten viele Schüler den „Dreh“ des Ski- und Snowboardfahrens einigermaßen raus. Mit dem Erfolg stieg ab diesem Zeitpunkt die Motivation. In den meisten Fällen hatten die Schüler am letzten Tag sogar gar keine Lust auf den „Blueday“ (Kennenlerntag von alternativen Schneesportarten). Sie wollten lieber Ski- und Snowboardfahren. Auf Grund der Lehreranordnungen mussten aber alle Schüler am „Blueday“ teilnehmen. Im Nachhinein zeigte sich, dass dieses auch gut war, denn der größte Teil der Schüler war am Ende des Tages von den Funsportgeräten begeistert.



---

### Was stellt den optimalen Ablauf aus Sicht des Gastes dar?

1. Die Gruppe sollte gemeinsam in einem Haus untergebracht sein.
2. Die Wege zu den einzelnen Aktivitäten sollten nicht zu weit auseinander liegen. (Multimediaraum, Essensraum, Piste)
3. Begrüßung und Besprechung mit den Lehrern ( 0° Celsius Team)
4. Begrüßung der Schüler, Vorstellung des Teams und des Programms.
5. Vormittags und Mittags Schneesport, ab Nachmittags Multimediaprogramm
6. Schneesportunterricht:  
Die Einteilung der Schneesportgruppen sollte nach einem „Leistungsichten“ der Schüler, durch die Schneesportlehrer erfolgen. Damit möchten die Lehrer sehr heterogene und zu große Gruppen vermeiden. Ansonsten waren die Lehrer sehr zufrieden.
7. Multimediaunterricht:  
Die Gruppe sollte nicht zu groß sein. Optimal wäre ein PC für jeden Schüler. Der Unterricht muss die Schüler motivieren, auf sie eingehen und dem Leistungsniveau der Klasse angepasst sein.
8. Zur Förderung der Motivation wären Ski- und Snowboardrennen oder Ralleys schön, ebenso wie ein Multimediawettbewerb.
9. Abendprogramm: Drei Programmabende und zwei frei zu gestaltende Abende seien optimal. Schön für die Abendprogramme wären Aktivitäten, die die Gruppengemeinschaft stärken (Spiele auf dem Eis und im Schnee, Rodeln...)
10. Abschlussabend: Programm für die Schüler. z.B. Preisverleihung der Wettbewerbe mit anschließender Disco (Der Abschlussabend sollte nach Möglichkeit nur für 0°Celsiuschüler zugänglich sein).
11. Feedbackrunde mit den Lehrern. Eine Reflexion mit den Lehrern über die Projektwoche ist sowohl für das 0°Celciussteam, als auch für die Lehrer sehr wichtig. Zum einen erhält 0°Celsius ein Bild über die Kundenzufriedenheit. (Das Wissen über die Kundenbedürfnisse stellt eine optimale Ausgangsbasis für eine Qualitätssteigerung dar.)  
Zum anderen vermittelt 0°Celsius den Lehrern ein Interesse an dem Wohlergehen der Gruppen, was ebenfalls sehr wichtig ist.

---

## Resümee

Abschließend bleibt festzuhalten, 0°Celsius verfügt über eine sehr stabile Stammkundschaft, die dem Projekt seit Jahren treu ist. Der größte Teil der Kunden sind Berufsschullehrer. Die Stammkundschaft spricht für die Qualität von 0°Celsius, denn nur zufriedene Lehrer kommen gerne wieder. Allerdings ist die Stammkundschaft für das 0°Celciussteam nicht nur von Vorteil, denn diese Kunden haben eine sehr genaue und festgefahrene Erwartungshaltung an die 0°Celsiuswoche, die häufig aufgrund der Veränderungen der letzten Jahre nicht erfüllt werden konnte. Aus diesem Grund ist es wichtig, neben der Stammkundschaft neue, unvoreingenommene Kunden zu werben, die neuen Ideen offen gegenüberstehen. Eine Möglichkeit, neue Kunden zu werben, wären Annoncen. In den Bundesländern gibt es zum Beispiel die „Schulverwaltungsblätter, welche regelmäßig an die Schulen gesendet werden. Der Nachteil einer bundesweiten Werbung dieser Art wären die Kosten. Ob sich eine Werbung dieser Art rentiert, müsste genau kalkuliert werden.

Wichtig für eine erfolgreiche 0°Celsiuswoche ist es, die Erwartungen der Kunden zu kennen und diese zu erfüllen. Die Fragebögen haben ergeben, dass den Kunden in dieser Saison der Schneesport, Gruppenaktivitäten und die Möglichkeit neue Herausforderungen zu meistern, besonders wichtig waren. 0°Celcius konnte diesen Erwartungen weitestgehend gerecht werden. Sowohl die Schüler, als auch die Lehrer waren insgesamt mit der Projektwoche zufrieden. Optimierungsvorschläge der Lehrer betrafen die Organisation und das Abendprogramm, bei welchem sie sich mehr gruppenfördernde Aktivitäten gewünscht hätten. Beim Multimediaunterricht sollte versucht werden, mehr auf das Leistungsniveau und die Interessen der Schüler einzugehen. Die Erfüllung jedes einzelnen Optimierungsvorschlags, würde einen großen Beitrag zu einer noch höheren Kundenzufriedenheit leisten.

Aus dem Blickfeld der Erlebnispädagogik tritt bei der Projektwoche ein großes Defizit zum Vorschein. Es fehlt für eine Erlebnispädagogikwoche die Reflexion. Die Reflexion ist nach der Erlebnispädagogik ganz entscheidend, denn sie ist diejenige Komponente, die eine Verknüpfung von Erlebtem und Alltag herstellt. Diese Verknüpfung ist wichtig, damit die neu gemachten Erfahrungen auch im Alltag Anwendung finden können. Möchte 0°Celsius das Ziel der Erlebnispädagogik anstreben, muss die Komponente der Reflexion in das Programm



---

integriert werden. Der Multimediaunterricht würde sich z.B. zur Aufarbeitung sehr gut eignen.