

Die DHV-Pilotenumfrage

Seit 1997 erhält jeder neue A-Schein-Pilot, zusammen mit seiner Fluglizenz, vom DHV einen Fragebogen zur Bewertung der Ausbildung in seiner Flugschule. Jedes Jahr werden von diesen Piloten zwischen 500 und 700 Fragebögen an den DHV zurückgeschickt, insgesamt bisher weit über 2500.

In 5 Fragen bewertet der Pilot die Ausbildungsqualität seiner Flugschule (n).

1. Wie beurteilst Du den theoretischen Unterricht Deiner Flugschule ?
2. Wie beurteilst Du den Zustand der Schulungsgeräte Deiner Flugschule ?
3. Wie beurteilst Du die organisatorischen Fähigkeiten Deiner Flugschule ?
4. Wie beurteilst Du das Sicherheitsbewusstsein Deiner Flugschule ?
5. Wie beurteilst Du die fachlichen und pädagogischen Fähigkeiten Deiner Fluglehrer ?

Der Pilot bewertet mit a) sehr gut b) gut c) zufriedenstellend
d) verbesserungswürdig

In drei weiteren, nicht zu bewertenden Fragen sollen

- die Anzahl der Schulungstage,
- die Anzahl der Höhenflüge die durch zwei Fluglehrer betreut wurden
- und die Anzahl der Höhenflüge die mit Funkbetreuung erfolgten.

Zwei letzte Fragen betreffen die Bewertung des DHV-Prüfers.

Die Bewertungen werden beim DHV in eine Datenbank eingegeben. Für alle Flugschulen, die einen jährlichen Rücklauf von mehr als 20 Fragebögen haben (65 % aller Flugschulen, die 92% aller Fragebögen auf sich vereinen), werden die Ergebnisse ausgewertet und, in anonymisierter Form, in einer Rangliste dargestellt. Bei der Bewertung werden die Prozentanteile der jeweiligen Antworten mit Punkten multipliziert. 10 Punkte für „sehr gut“, 8 Punkte für „gut“, 4 Punkte für „zufriedenstellend“ und 0 Punkte für „verbesserungswürdig“.

Hat eine Flugschule bei einer Frage beispielsweise 65% sehr gute, 20% gute, 10% zufriedenstellende und 5 % verbesserungswürdige Bewertungen, ergibt sich eine Gesamtpunktzahl von 850 Punkten. Mit diesem Bewertungssystem ist sichergestellt dass alle Flugschulen, unabhängig von der Anzahl der Antworten, gleich bewertet werden.

Bedeutung der Pilotenumfrage für die Flugschulen

Für die Flugschulen ist das Feedback ihrer ehemaligen Schüler wichtig. Die Bewertung von außen macht manchen Schwachpunkt deutlich, der innerhalb des Flugschulbetriebs manchmal gar nicht als solcher auffällt.

Der DHV wertet deshalb die Fragebögen in einem aufwändigem Verfahren aus und sendet jeder Flugschule die Ergebnisse in detaillierter Form zu.

Die Ergebnisse werden zu allen Fragen in Tabellenform und als Grafik dargestellt. Jede Flugschule kann sehr schnell erkennen, wie sie im Vergleich zu ihren Mitbewerbern bewertet wird. Schwachpunkte sind punktgenau feststellbar und können gezielt verbessert werden. Die Grafiken zeigen die Bewertungen der Flugschüler im Jahresabstand. Dadurch kann der Flugschulleiter positive oder negative Auswirkungen getroffener Veränderungen in der Flugschule erkennen.

Nachfolgend das Beispiel einer Bewertung der fiktiven „Flugschule Düsentrieb“ anhand von zwei Fragen aus dem Fragebogen der Pilotenumfrage.

Frage 5: Wie beurteilst Du den Zustand der Schulungsgeräte Deiner Flugschule

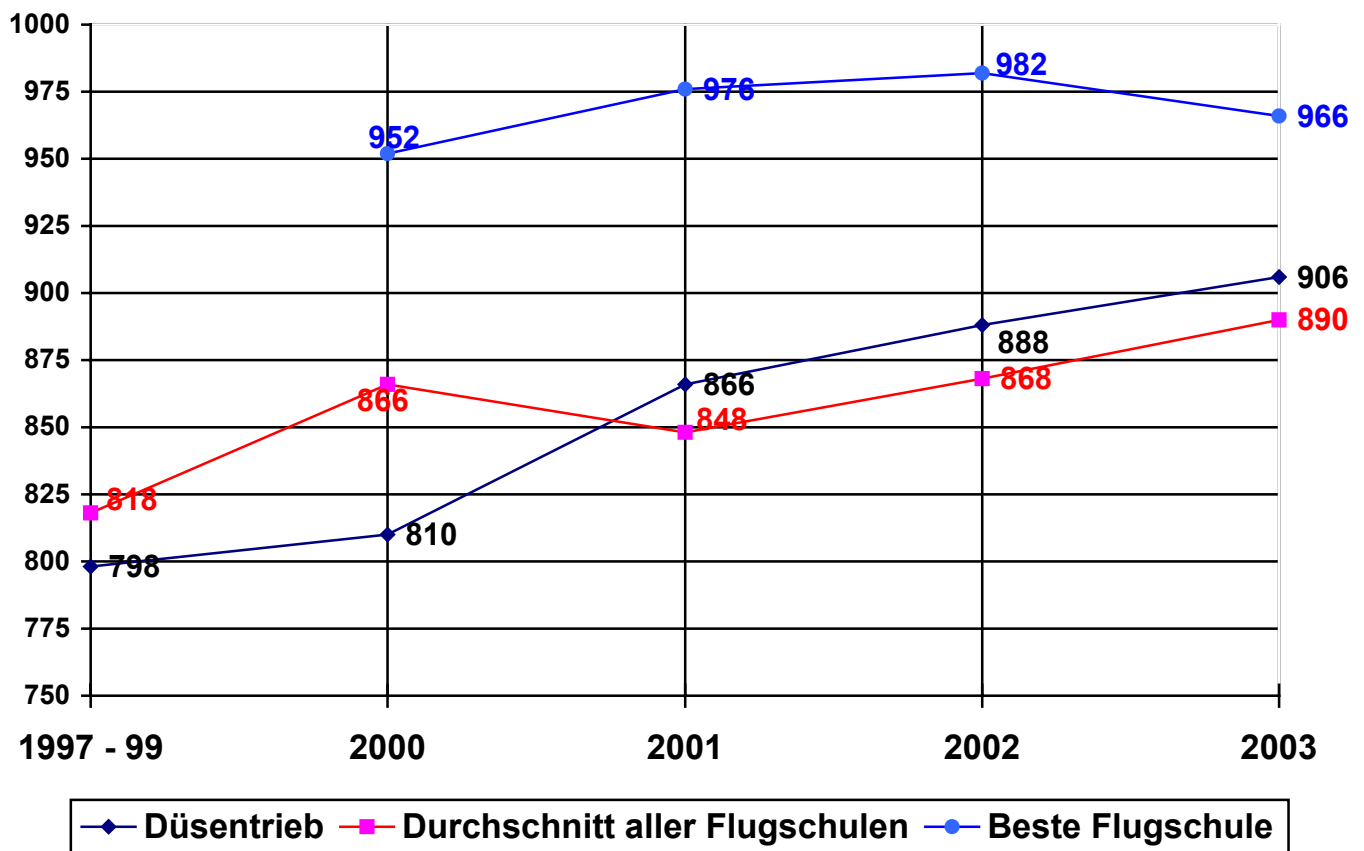
Pos.	Flugschule	Antworten sehr gut		Antworten gut		Antworten zufrieden- stellend		Antworten verbesser- ungswürdig		Punkte Anzahl Punk- te von 1000 Möglichen	Antwort. Anzahl gesamt
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%		
1	Flugschule XY	190	85%	32	14%	2	1%	0	0%	966	224
1	Flugschule XY	102	83%	21	17%	0	0%	0	0%	966	123
2	Flugschule XY	38	75%	13	25%	0	0%	0	0%	950	51
3	Flugschule XY	51	78%	12	18%	2	4%	0	0%	940	65
3	Flugschule XY	137	70%	58	30%	0	0%	0	0%	940	195
4	Flugschule XY	18	67%	9	33%	0	0%	0	0%	934	27
5	Flugschule XY	23	61%	15	39%	0	0%	0	0%	922	38
6	Flugschule XY	145	65%	73	33%	2	1%	2	1%	918	222
6	Flugschule XY	17	59%	12	41%	0	0%	0	0%	918	29
7	Flugschule XY	51	66%	22	29%	4	5%	0	0%	912	77
8	Flugschule XY	31	54%	26	46%	0	0%	0	0%	908	57
9	Flugschule Düsentrieb	65	61%	37	35%	4	4%	0	0%	906	106
9	Flugschule XY	41	63%	21	32%	3	5%	0	0%	906	65
10	Flugschule XY	16	57%	11	39%	1	4%	0	0%	898	28
11	Flugschule XY	18	56%	12	38%	2	6%	0	0%	888	32
12	Flugschule XY	49	83%	10	7%	0	0%	0	0%	886	59
13	Flugschule XY	53	54%	39	40%	8	6%	0	0%	884	100
14	Flugschule XY	150	55%	105	38%	18	6%	2	1%	878	275
15	Flugschule XY	17	41%	24	57%	1	2%	0	0%	874	42
16	Flugschule XY	36	44%	41	44%	4	5%	0	0%	868	81
17	Flugschule XY	60	59%	30	30%	9	9%	2	2%	866	101
18	Flugschule XY	18	49%	16	43%	3	8%	0	0%	858	37
19	Flugschule XY	22	34%	40	61%	3	5%	0	0%	848	65
19	Flugschule XY	17	42%	20	49%	4	9%	0	0%	848	41
20	Flugschule XY	39	43%	43	48%	7	8%	1	1%	846	90
20	Flugschule XY	11	50%	9	41%	1	4,5%	1	4,5%	846	22
21	Flugschule XY	19	50%	13	34%	6	16%	0	0%	836	38
22	Flugschule XY	10	22%	34	74%	2	4%	0	0%	828	46
23	Flugschule XY	31	37%	43	52%	9	11%	0	0%	822	83
23	Flugschule XY	26	35%	40	53%	9	12%	0	0%	822	75
24	Flugschule XY	45	37%	62	50%	14	11%	2	2%	814	123
25	Flugschule XY	28	35%	42	52%	9	11%	2	2%	810	81
26	Flugschule XY	10	28%	22	61%	2	5,5%	2	5,5%	790	36
27	Flugschule XY	7	24%	17	59%	5	17%	0	0%	780	29
28	Flugschule XY	23	43%	19	36%	7	13%	4	8%	770	53
29	Flugschule XY	11	34%	14	42%	7	21%	1	3%	760	33
30	Flugschule XY	10	26%	21	55%	3	8%	4	11%	752	38
31	Flugschule XY	3	11%	19	70%	5	19%	0	0%	746	27
32	Flugschule XY	9	22,5%	20	50%	10	25%	1	2,5%	725	40
33	Flugschule XY	5	16%	20	65%	3	9,5%	3	9,5%	718	31
34	Flugschule XY	3	14%	10	48%	8	38%	0	0%	676	21

Die Flugschule Düsentrieb wird in dieser Frage von ihren ehemaligen Flugschülern gut bewertet und befindet sich im oberen Drittel der Rangliste.

Zu jeder Frage wird zusätzlich ein Diagramm erstellt, das die Bewertung im Jahresabstand zeigt. Fluglehrer Düsentrieb kann damit recht zufrieden sein. Die Bewertung seiner Flugschüler hat sich im Laufe der Jahre ständig verbessert. Die Investition in moderne Schulungsausrüstung hat sich gelohnt. Die Flugschule wird in dieser Frage besser bewertet als der Durchschnitt aller Flugschulen, der sich jedoch auch ständig steigert. Es bleibt dennoch ein deutlicher Abstand zu der am besten bewerteten Schule. Fluglehrer Düsentrieb kann sich nun überlegen, ob er in diesem Bereich noch Verbesserungen anstreben will oder mit dem recht guten Ergebnis zufrieden ist.

Einzelfragen: Bewertung im Jahresabstand

Frage 5: Wie beurteilst Du den Zustand der Schulungsgeräte Deiner Flugschule ?

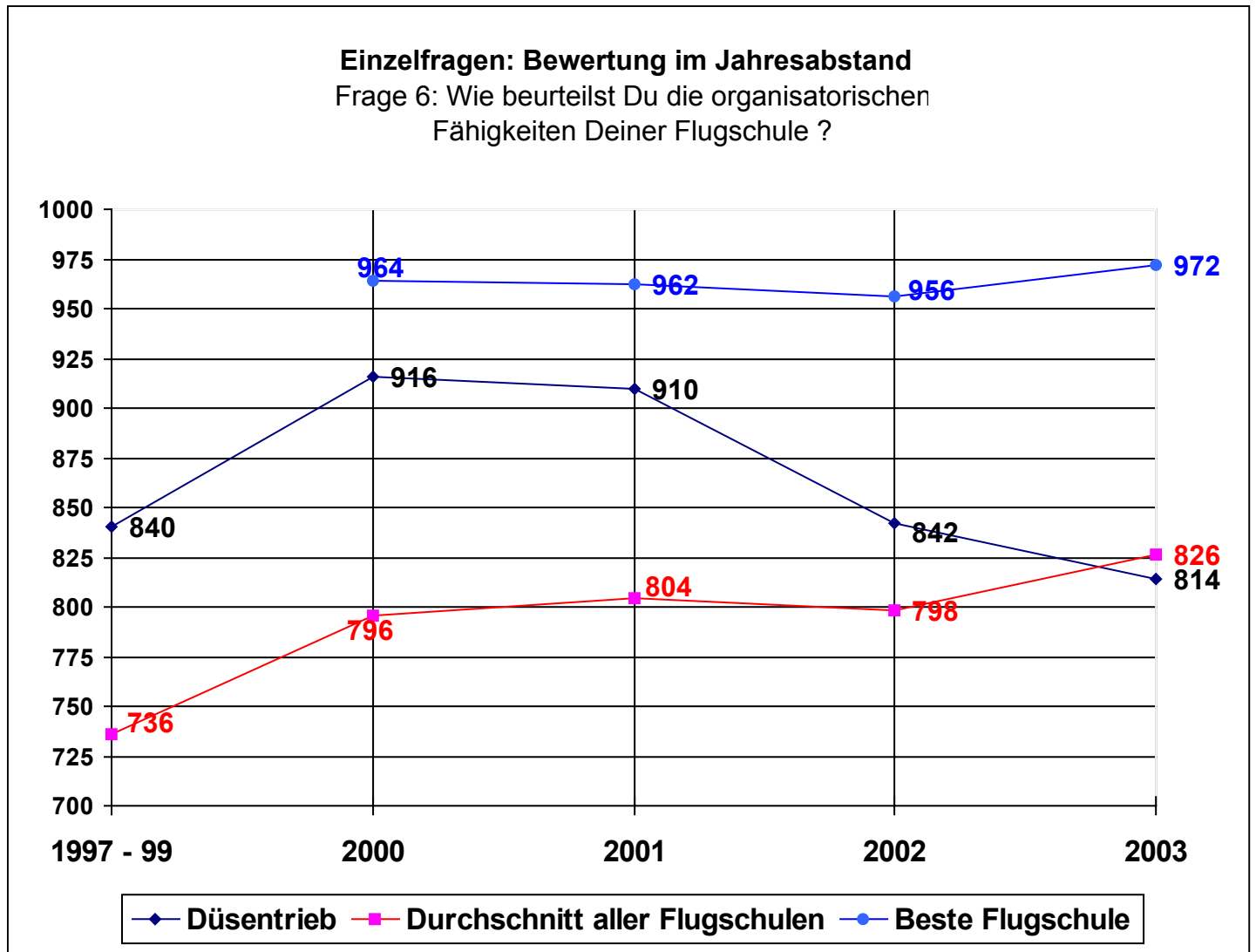


Frage 6: Wie beurteilst Du die organisatorischen Fähigkeiten Deiner Flugschule?

Pos.	Flugschule	Antworten sehr gut		Antworten gut		Antworten zufriedenstellend		Antworten verbesserungswürdig		Punkte Anzahl von 1000 Möglichen	Antwort. Anzahl gesamt
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%		
1	Flugschule XY	190	85%	32	14%	2	1%	0	0%	966	224
1	Flugschule XY	102	83%	21	17%	0	0%	0	0%	966	123
2	Flugschule XY	38	75%	13	25%	0	0%	0	0%	950	51
3	Flugschule XY	51	78%	12	18%	2	4%	0	0%	940	65
3	Flugschule XY	137	70%	58	30%	0	0%	0	0%	940	195
4	Flugschule XY	18	67%	9	33%	0	0%	0	0%	934	27
5	Flugschule XY	23	61%	15	39%	0	0%	0	0%	922	38
6	Flugschule XY	145	65%	73	33%	2	1%	2	1%	918	222
6	Flugschule XY	17	59%	12	41%	0	0%	0	0%	918	29
7	Flugschule XY	51	66%	22	29%	4	5%	0	0%	912	77
8	Flugschule XY	31	54%	26	46%	0	0%	0	0%	908	57
9	Flugschule XY	65	61%	37	35%	4	4%	0	0%	906	106
9	Flugschule XY	41	63%	21	32%	3	5%	0	0%	906	65
10	Flugschule XY	16	57%	11	39%	1	4%	0	0%	898	28
11	Flugschule XY	18	56%	12	38%	2	6%	0	0%	888	32
12	Flugschule XY	49	83%	10	7%	0	0%	0	0%	886	59
13	Flugschule XY	53	54%	39	40%	8	6%	0	0%	884	100
14	Flugschule XY	150	55%	105	38%	18	6%	2	1%	878	275
15	Flugschule XY	17	41%	24	57%	1	2%	0	0%	874	42
16	Flugschule XY	36	44%	41	44%	4	5%	0	0%	868	81
17	Flugschule XY	60	59%	30	30%	9	9%	2	2%	866	101
18	Flugschule XY	18	49%	16	43%	3	8%	0	0%	858	37
19	Flugschule XY	22	34%	40	61%	3	5%	0	0%	848	65
19	Flugschule XY	17	42%	20	49%	4	9%	0	0%	848	41
20	Flugschule XY	39	43%	43	48%	7	8%	1	1%	846	90
20	Flugschule XY	11	50%	9	41%	1	4,5%	1	4,5%	846	22
21	Flugschule XY	19	50%	13	34%	6	16%	0	0%	836	38
22	Flugschule XY	10	22%	34	74%	2	4%	0	0%	828	46
23	Flugschule XY	31	37%	43	52%	9	11%	0	0%	822	83
23	Flugschule XY	26	35%	40	53%	9	12%	0	0%	822	75
24	Flugschule Düsentrieb	45	37%	62	50%	14	11%	2	2%	814	123
25	Flugschule XY	28	35%	42	52%	9	11%	2	2%	810	81
26	Flugschule XY	10	28%	22	61%	2	5,5%	2	5,5%	790	36
27	Flugschule XY	7	24%	17	59%	5	17%	0	0%	780	29
28	Flugschule XY	23	43%	19	36%	7	13%	4	8%	770	53
29	Flugschule XY	11	34%	14	42%	7	21%	1	3%	760	33
30	Flugschule XY	10	26%	21	55%	3	8%	4	11%	752	38
31	Flugschule XY	3	11%	19	70%	5	19%	0	0%	746	27
32	Flugschule XY	9	22,5%	20	50%	10	25%	1	2,5%	725	40
33	Flugschule XY	5	16%	20	65%	3	9,5%	3	9,5%	718	31
34	Flugschule XY	3	14%	10	48%	8	38%	0	0%	676	21

Die Flugschule Düsentrieb schneidet hier weniger gut ab und befindet sich im Vergleich zu den anderen Schulen im unteren Drittel der Rangliste.

Auch die Bewertung im Jahresabstand zeigt, dass Fluglehrer Düsentrieb sich Gedanken über die Verbesserung der Organisation in seiner Flugschule machen muss. Die Beurteilung seiner Flugschüler hat sich von einem hohen Niveau innerhalb von 2 Jahren deutlich verschlechtert und liegt nun nur noch im durchschnittlichen Bereich. Fluglehrer Düsentrieb hat sich in den letzten Jahren auf die Durchführung von Gleitschirmreisen konzentriert und die Organisation der Anfänger-Ausbildung an seinen Fluglehrer und einen Assistenten delegiert. Deren Fähigkeiten als Organisatoren überzeugen die Flugschüler offensichtlich wenig. Fluglehrer Düsentrieb stellt deutlichen Verbesserungsbedarf in diesem Bereich fest.

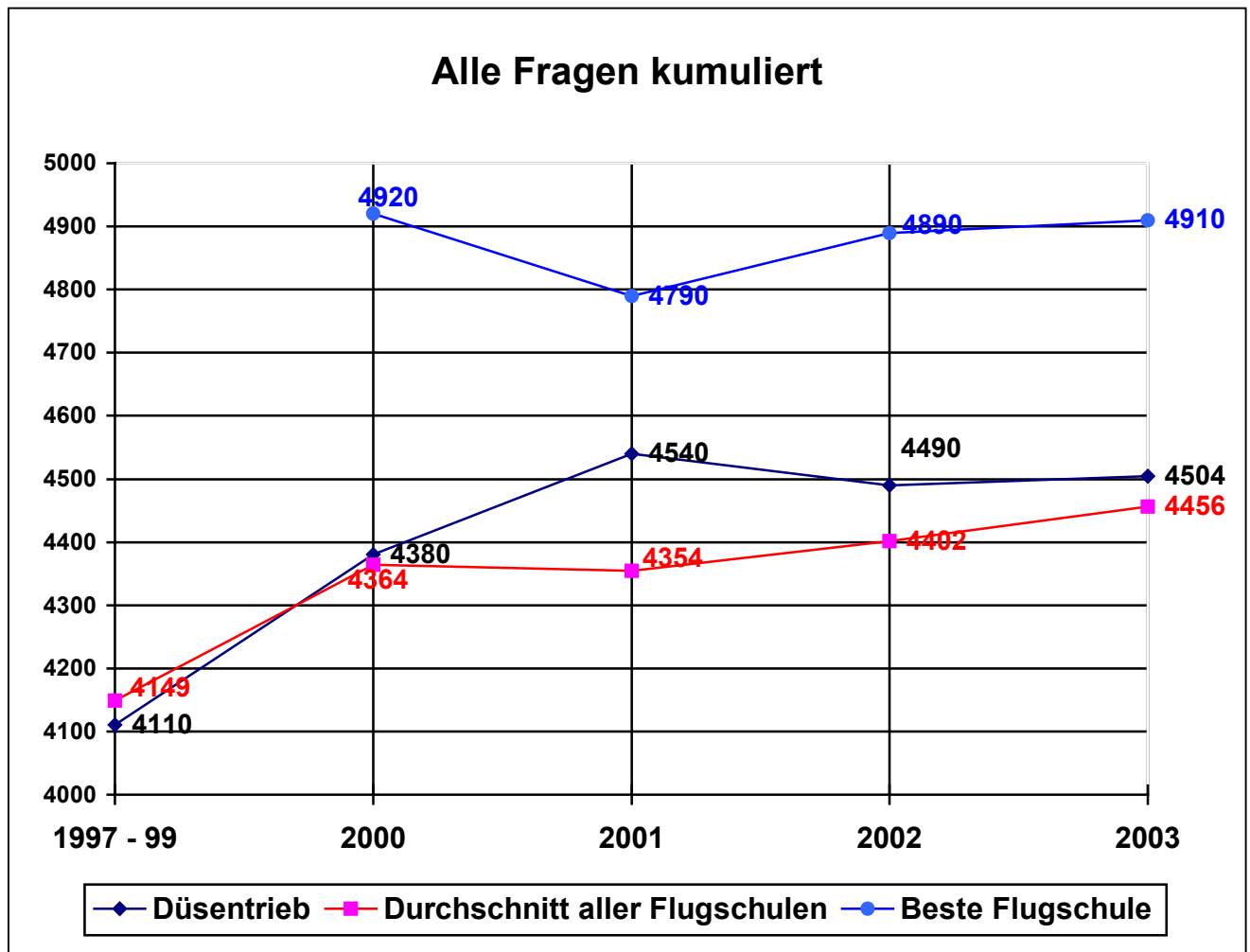


Gesamtbewertung

Die Gesamtauswertung aller Fragen zeigt Fluglehrer Düsentrieb, dass er in den meisten Bereichen gut positioniert ist. Er ärgert sich ein wenig, dass die organisatorischen Mängel dazu geführt haben, dass seine Flugschule nicht unter den 10 besten geführt wird. Das hätte ihm ein Anerkennungsschreiben des DHV eingebracht, bei einem Platz unter den besten drei sogar eine schöne Urkunde. Mit den Bewertungen in den anderen Fragen kann er zufrieden sein. Den Standard dort halten und die Organisation verbessern, das ist sein Fazit aus seiner Flugschulbewertung.

Pos.	Flugschule	Frage 1	Frage 5	Frage 6	Frage 7	Frage 8	Kumuliert Fragen 1, 5, 6, 7,8.
		Theorieunter- richt	Schulungs- geräte	Organisation	Sicherheits- bewußtsein	fachliche und pädagog. Fähigk.	
		Punkte	Punkte	Punkte	Punkte	Punkte	Gesamt
1	Flugschule XY	976	966	960	992	964	4858
2	Flugschule XY	948	940	966	988	988	4830
3	Flugschule XY	954	966	927	1000	976	4823
4	Flugschule XY	938	940	910	975	969	4732
5	Flugschule XY	938	918	904	990	960	4710
6	Flugschule XY	904	906	910	974	900	4594
7	Flugschule XY	864	934	858	992	940	4588
7	Flugschule XY	934	906	852	962	934	4588
8	Flugschule XY	915	836	945	990	888	4574
9	Flugschule XY	880	884	890	976	934	4564
10	Flugschule XY	894	898	864	976	924	4556
11	Flugschule XY	850	950	848	970	910	4528
12	Flugschule XY	900	828	900	932	958	4518
13	Flugschule XY	880	866	840	970	950	4506
14	Flugschule Düsentrieb	910	908	814	958	914	4504
15	Flugschule XY	810	922	844	980	920	4476
16	Flugschule XY	894	876	730	962	938	4400
17	Flugschule XY	868	822	866	970	872	4398
17	Flugschule XY	898	874	714	972	940	4398
18	Flugschule XY	846	868	856	954	870	4394
19	Flugschule XY	944	918	690	926	912	4390
20	Flugschule XY	860	886	792	968	872	4378
21	Flugschule XY	892	912	730	946	878	4358
22	Flugschule XY	854	822	800	980	872	4328
23	Flugschule XY	876	848	850	960	774	4308
24	Flugschule XY	821	846	748	968	894	4277
25	Flugschule XY	828	858	770	988	832	4276
26	Flugschule XY	866	814	654	952	924	4210
27	Flugschule XY	742	888	778	910	882	4200
28	Flugschule XY	840	718	666	934	900	4052
29	Flugschule XY	876	725	748	876	802	4029
30	Flugschule XY	752	846	674	932	798	4002
31	Flugschule XY	892	848	422	928	904	3994
32	Flugschule XY	738	780	622	910	838	3888
33	Flugschule XY	810	810	648	796	798	3862
34	Flugschule XY	750	746	704	888	692	3780
35	Flugschule XY	672	790	626	880	748	3716
36	Flugschule XY	835	752	580	880	685	3712
37	Flugschule XY	640	760	638	876	773	3687
38	Flugschule XY	678	770	530	778	670	3426
39	Flugschule XY	656	676	390	820	782	3324

Eine weitere Grafik zeigt Fluglehrer Düsentrieb, wie sich die Gesamtbewertung seiner Flugschule in den letzten Jahren entwickelt hat.



Im letzten Teil der Auswertung sind die schriftlichen Kommentare anonym aufgeführt, die manche Piloten zusätzlich handschriftlich in den Fragebögen gemacht haben. Fluglehrer Düsentrieb bekommt noch einmal wichtige Hinweise darauf, wie die Qualität seiner Ausbildung von den Flugschülern wahrgenommen wird.

Bemerkungen zur Auswertung 2002 Flugschule Düsentrieb

- 1.) Im Werbeprospekt sollten alle anfallenden Kosten, z.B. für einen A-Schein-Kurs, angegeben werden.
Transport zum Startplatz sowie Start und Landeplatzgebühr werden erst in der Anmeldebestätigung mitgeteilt.
- 2.) Besonders herauszustellen ist das ausgeprägte Sicherheitsbewusstsein von Fluglehrer Düsentrieb und seinem Team.
- 3.) Man fühlt sich in guten Händen, und es ist in kürzester Zeit eine sehr gute Vertrauensbasis hergestellt.
- 4.) Obwohl die pädagogischen Fähigkeiten und die fachliche Kompetenz der Fluglehrer sehr hoch waren, litt die Ausbildung unter organisatorischen Mängeln.
- 5.) Fühlte mich zu jeder Zeit sicher und hatte absolutes Vertrauen. Dafür bin ich sehr dankbar.

Bedeutung der Pilotenumfrage für den DHV

Für den DHV hat die Pilotenumfrage eine wichtige Kontrollfunktion. Die Ergebnisse sind beispielsweise Grundlage für die Arbeit der Ausbildungsaufsicht. Flugschulen, die auffallend schlechte Bewertungen von ihren ehemaligen Flugschülern bekommen, werden bevorzugt kontrolliert. Die Kontrollbesuche finden unangemeldet während der Praxis- oder Theorieausbildung statt.

Auffallend häufig wurde in den Fragebögen die Organisation des Flugschulbetriebs kritisiert. Das war ein Grund, warum Flugschulen die das verbandsinterne Prädikat „DHV-Performance-Center“ erwerben wollen, ein umfangreiches Qualitätsmanagement-Handbuch erarbeiten müssen, in welchem die Organisation des Betriebs detailliert dargestellt wird. Die Übereinstimmung der Angaben mit der Realität wird durch einen Beauftragten des DHV in einem „Qualitätsaudit“ vor Ort bei der Flugschule überprüft.

Ergebnis: Mit durchschnittlich 824 Punkten wird die Organisation in den Performance Centern erheblich besser bewertet als die der anderen Flugschulen ohne Performance-Qualifikation (725 Punkte).

Und; 7 der 10 hinsichtlich ihrer Organisation am besten bewerteten Flugschulen sind Performance Center.

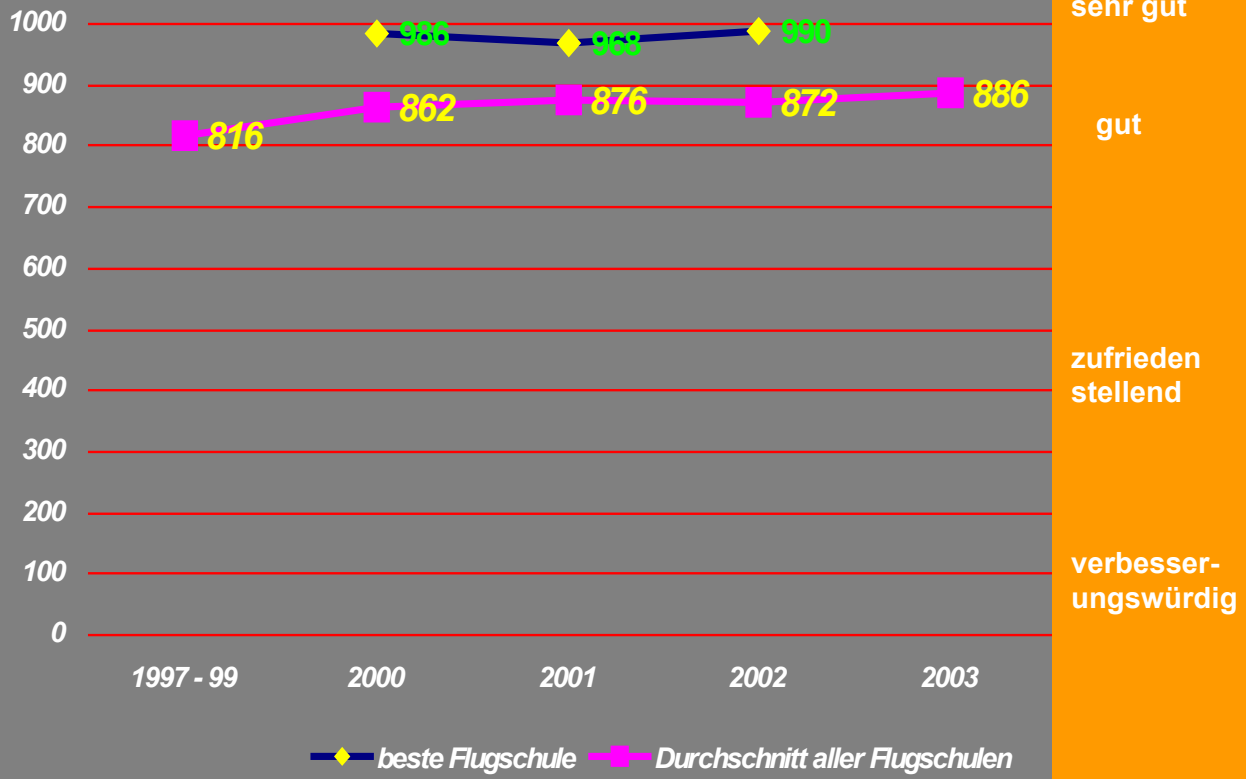
„Ich hätte mir ein Trainieren von Ohrenanlegen und Rückwärtsstart in den A-Schein-Ausbildung gewünscht“, oder „ bei meinen Höhenflügen war immer nur ein Fluglehrer anwesend“. Dies waren von den negativen Statements der Flugschüler auf den Fragebögen mit die häufigsten. Natürlich wissen die Fluglehrer, dass Ohrenanlegen im Lehrplan vorgeschrieben ist und dass Höhenflüge stets mit mindestens 2 Fluglehrern durchgeführt werden müssen. Dem Flugschüler waren Ausbildungsvorschriften und Lehrplan aber oft nicht genau bekannt. Der DHV hat hier Abhilfe geschaffen, indem Ausbildungsinhalte und die Art der Fluglehrerbetreuung nun detailliert im Ausbildungsnachweis beschrieben sind. Damit gibt es keine Unklarheiten mehr, auf welche Ausbildung und Betreuung der Flugschüler Anspruch hat.

Auch dieses Beispiel zeigt die Wichtigkeit der Pilotenumfrage. Häufig genannte Kritikpunkte können rasch erkannt und verbessert werden.

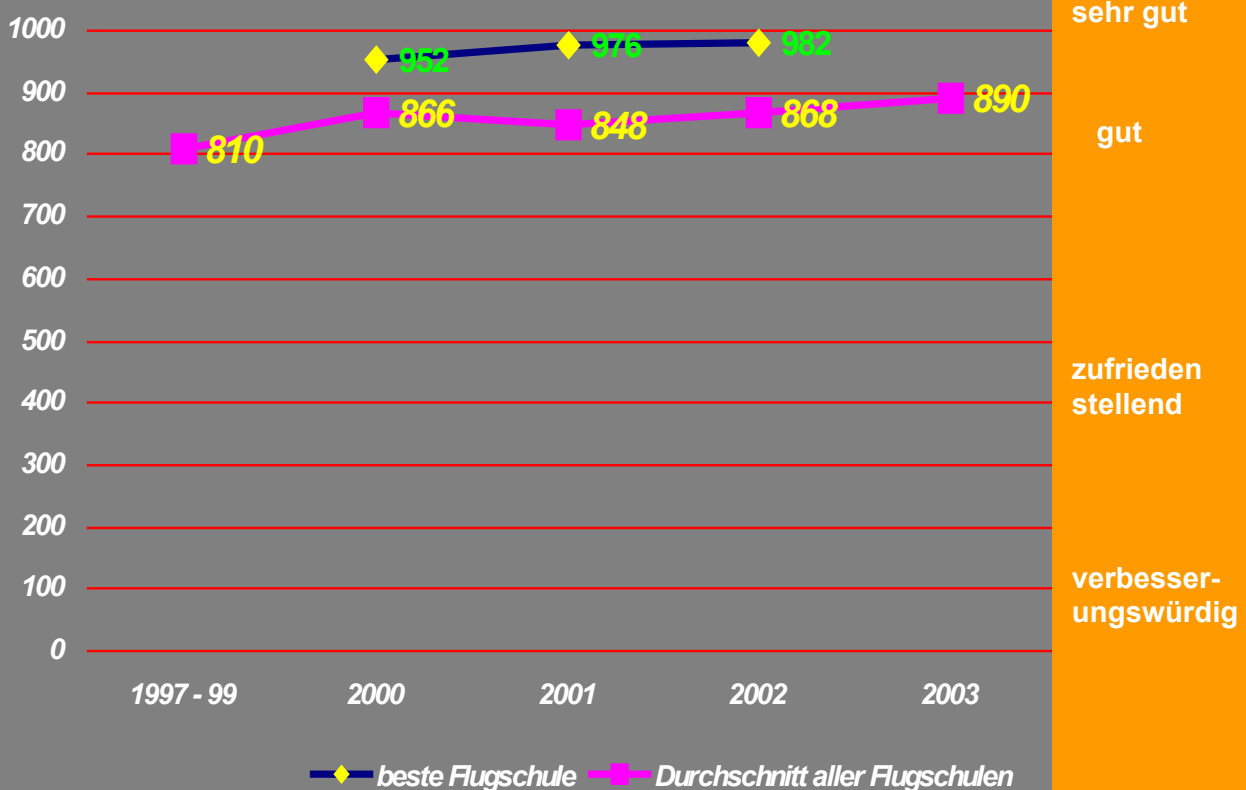
Die nachfolgenden Grafiken zeigen die Auswertungen der Pilotenumfrage für alle Flugschulen. Es ergibt sich ein Durchschnittswert, dem die Bewertungen aller Flugschulen zugrunde liegen. Interessant ist hierbei, wie sich die allgemeine Qualität der Flugausbildung im Laufe der Jahre entwickelt hat.

Der DHV als Beauftragter des Bundesverkehrsministeriums ist zur Neutralität verpflichtet. Namen von Flugschulen oder die Rangliste der Flugschulen können deshalb nicht veröffentlicht werden. Jeder Interessent kann sich aber, bei den Flugschulen seiner Wahl, nach deren Abschneiden in der DHV-Pilotenumfrage erkundigen. Die besten 10 haben ein Anerkennungsschreiben erhalten, den besten 3 ist eine Urkunde des DHV überreicht worden.

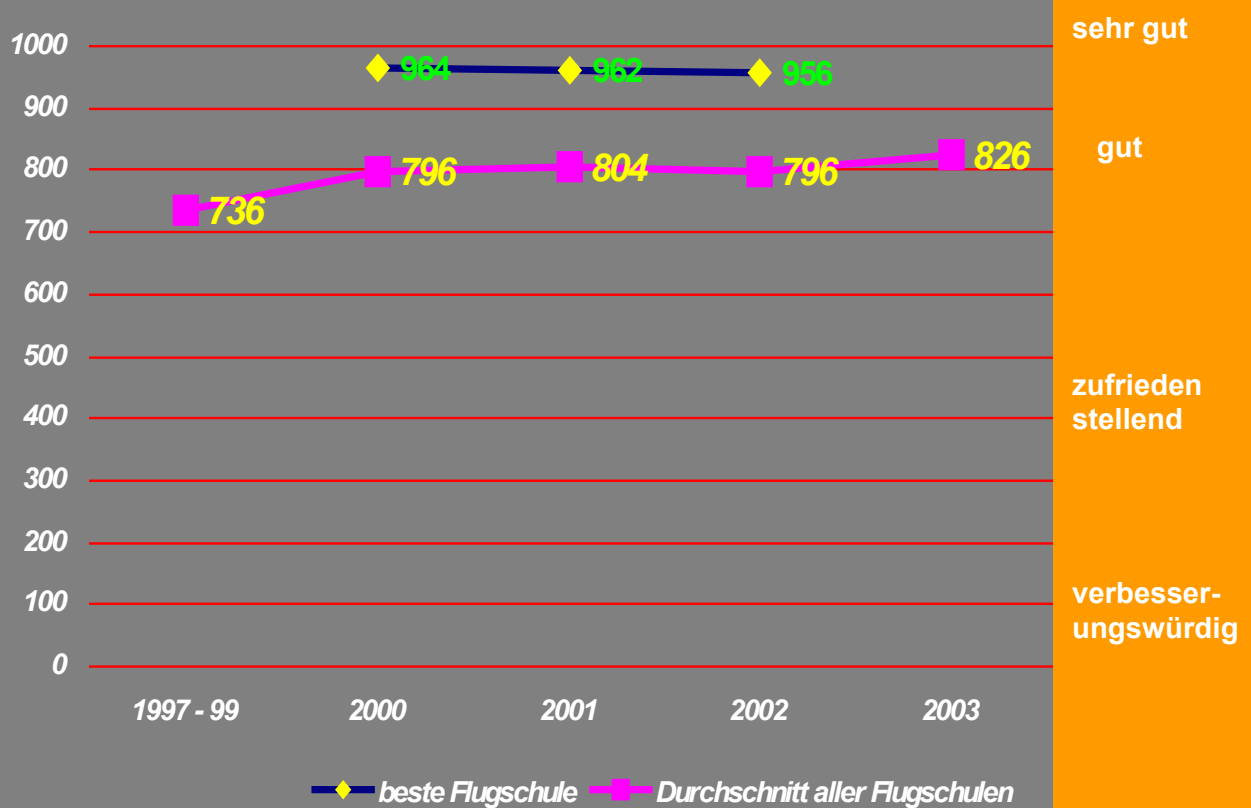
Wie beurteilst Du den Theorieunterricht Deiner Flugschule ?



Wie beurteilst Du den Zustand der Schulungsgeräte Deiner Flugschule ?



Wie beurteilst Du die organisatorischen Fähigkeiten Deiner Flugschule ?



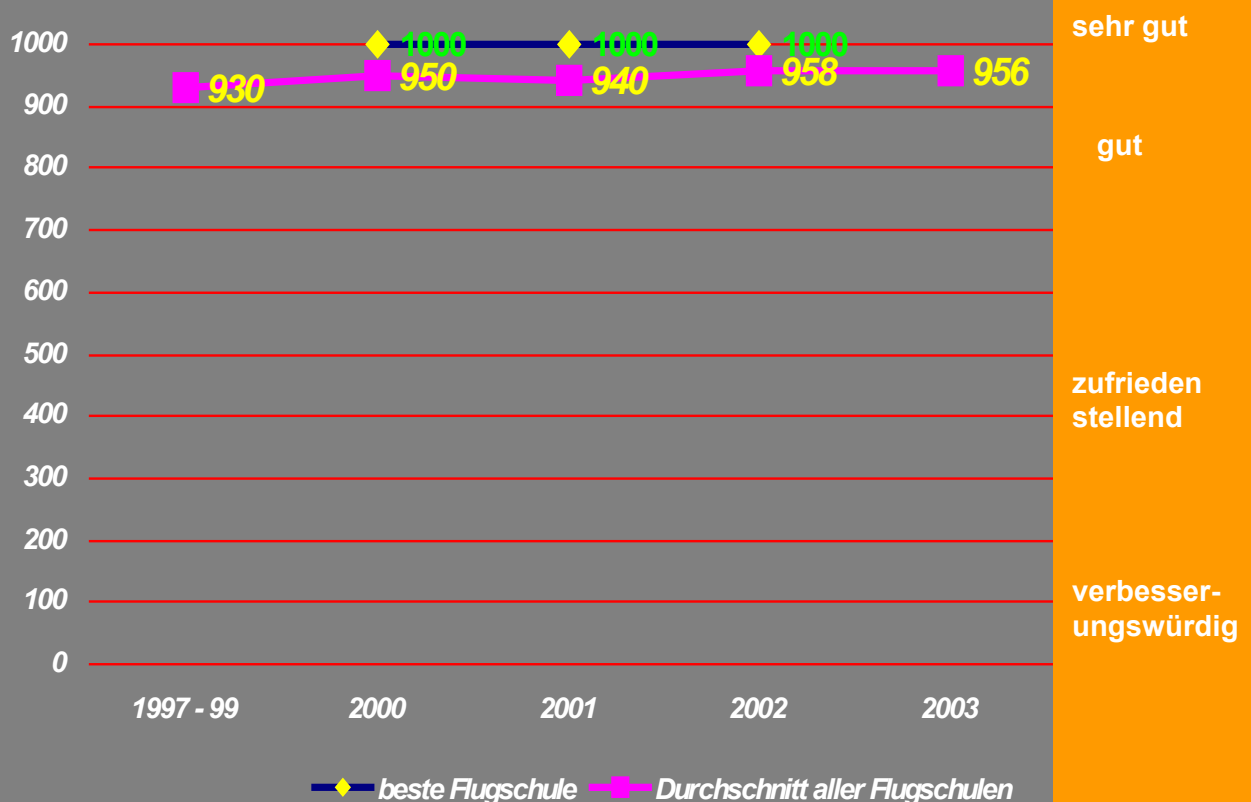
sehr gut

gut

zufrieden
stellend

verbesser-
ungswürdig

Wie beurteilst Du das Sicherheitsbewußtsein Deiner Flugschule ?



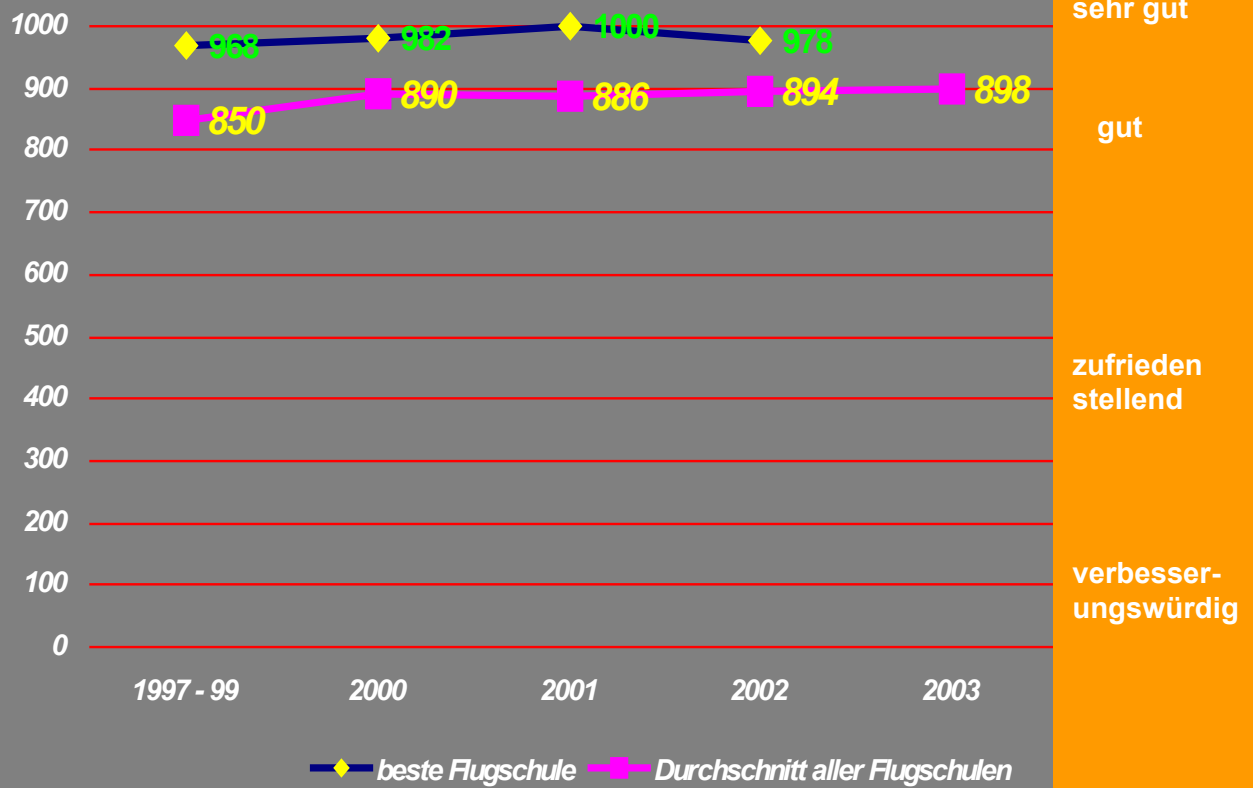
sehr gut

gut

zufrieden
stellend

verbesser-
ungswürdig

Wie beurteilst Du die pädagogischen und fachlichen Fähigkeiten einer Fluglehrer ?



Die Auswertung der Pilotenumfrage 2003 in Zahlen

Wie beurteilst Du den theoretischen Unterricht Deiner Flugschule ?					
Zeitraum	sehr gut	gut	zufrieden- stellend	verbesser- ungswürdig	ohne Angabe
Bis 10/2003	59%	35%	5%	1%	0%
Wie beurteilst Du den Zustand der Schulungsgeräte Deiner Flugschule ?					
Bis 10/2001	61%	32%	5%	2%	0%
Wie beurteilst Du die organisatorischen Fähigkeiten Deiner Flugschule ?					
Bis 10/2003	47%	40%	9%	4%	0%
Wie beurteilst Du das Sicherheitsbewusstsein Deiner Flugschule ?					
Bis 10/2003	82%	17%	0%	1%	0%
Wie beurteilst Du die pädagogischen und fachlichen Fähigkeiten Deiner Fluglehrer?					
Bis 10/2003	63%	32%	2%	3%	0%
Wie beurteilst Du den DHV- Prüfer ? Seine Entscheidungen waren entsprechend den Prüfkriterien korrekt ?					
Bis 10/2003	Ja: 98,9%			Nein: 1,1%	
Sein Auftreten war freundlich und kompetent ?					
Bis 10/2003	Ja: 97,1%			Nein: 2,9%	

Karl Slezak
Oktober 03