



CUSTOMER SATISFACTION

***ZUFRIEDENHEIT DER BESUCHERINNEN
UND BESUCHER
MIT DER DOKUMENTATIONS-
AUSSTELLUNG IM
SIEGESDENKMAL
BZ '18 - '45***

BERICHT 2017

Vorstellung der Ergebnisse
November 2017

Herausgeber:
Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
Stadtgemeinde Bozen

Inhalt

1.	Einführung	3
2.	Die Ziele der Erhebung	3
3.	Angewandte Methode	3
4.	Die Ergebnisse der Erhebung	4
6.	Schlussbemerkungen	19

1. Einführung

Im Zeitraum April - September 2017 wurde sechs Monate lang eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher mit der von der Stadt Bozen geführten Dokumentationsausstellung im Siegesdenkmal durchgeführt.

Die anonymen Papierfragebögen wurden von insgesamt 755 Personen ausgefüllt, die eine statistisch aussagekräftige, repräsentative Stichprobe der Besucherinnen und Besucher der Dokumentationsausstellung darstellen.

2. Die Ziele der Erhebung

Hauptziele der Erhebung waren:

- die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Besucher/-innen mit der Dokumentationsausstellung im Siegesdenkmal
- die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
- die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen (Studenten, hiesige Bevölkerung, Touristen, Zeitzeugen usw.)
- die Erhebung von Wünschen/Anregungen

3. Angewandte Methode

Die Fragebögen wurden im Museum verteilt. Die erhobenen Daten wurden anschließend in einem Excel-Datenblatt erfasst. Nach den notwendigen Kontrollen und Korrekturen wurden die Daten mit dem SPSS-Programm bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

4. Die Ergebnisse der Erhebung

4.1 Die Stichprobe

Bei der Auswertung der Daten wurden verschiedene Variablen wie Alter, Geschlecht, Bildungsgrad, Wohnort, kulturelles Interesse sowie die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, berücksichtigt.

Die angeführten Werte beziehen sich immer auf die Gesamtheit der auf eine bestimmte Frage abgegebenen gültigen Antworten.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 41,6 Jahre (14 Jahre die Jüngsten und 84 Jahre die Ältesten). Wie die folgende Grafik zeigt, sind die meisten Befragten 60 Jahre alt und älter (19,9%), gefolgt von den 50- bis 59-Jährigen (19,4%). (Abbildung 1)

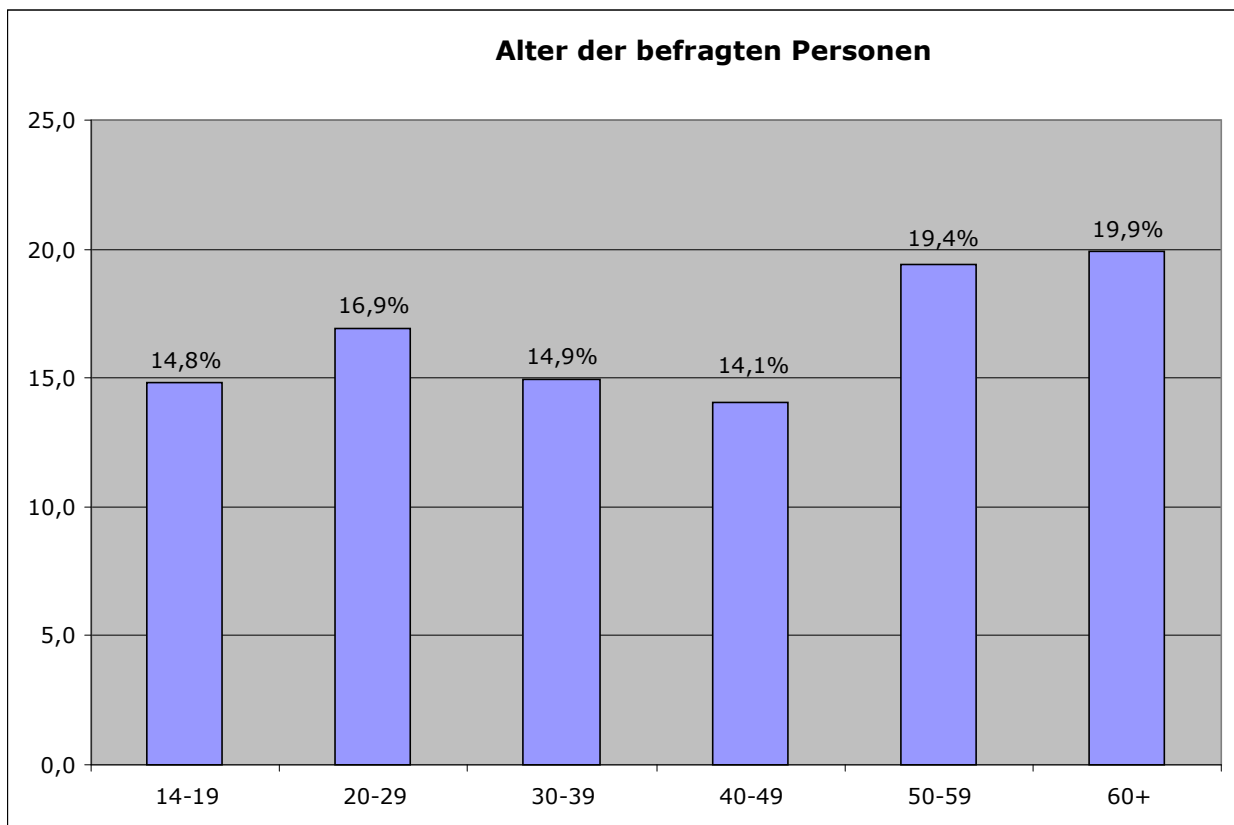


Abbildung 1

54,3% der Befragten sind Männer und 59,7% haben einen Universitätsabschluss oder eine gleichwertige Ausbildung. (Abbildungen 2 und 3)

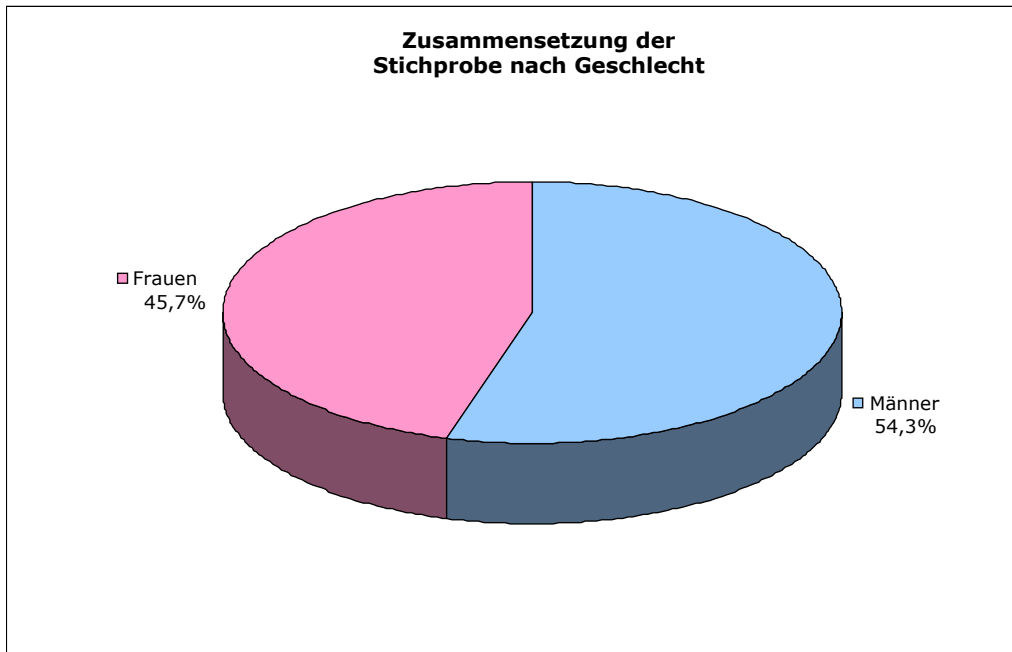


Abbildung 2

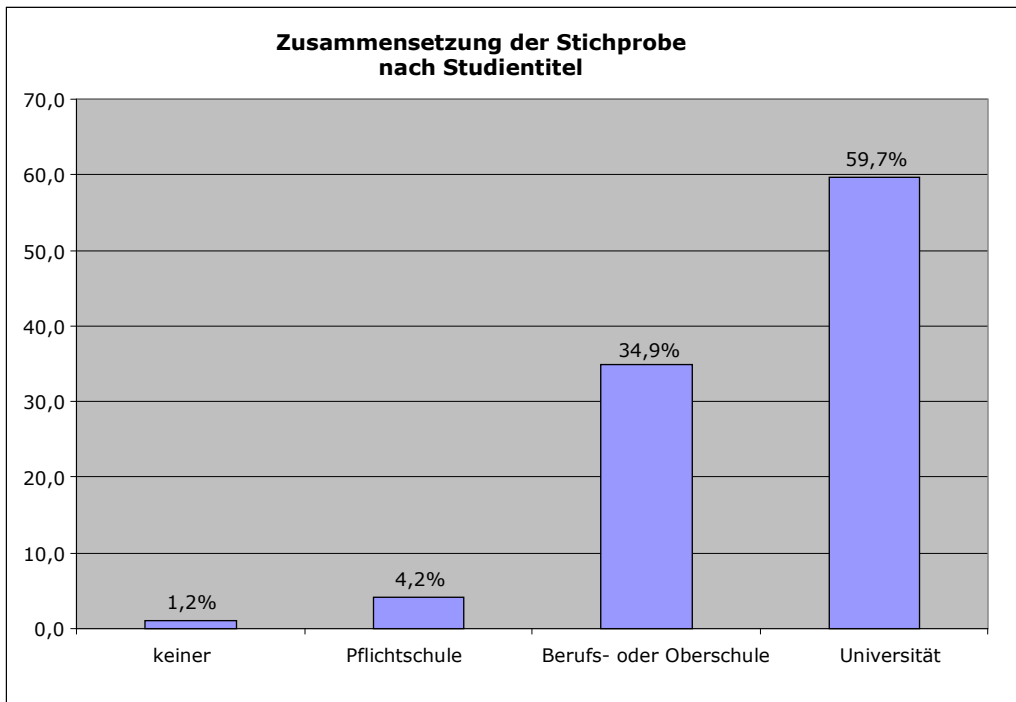


Abbildung 3

Der größte Teil der Befragten (44,3%) ist im Ausland wohnhaft. 54,5% haben den Fragebogen in deutscher Sprache ausgefüllt. (Abbildungen 4 und 5)

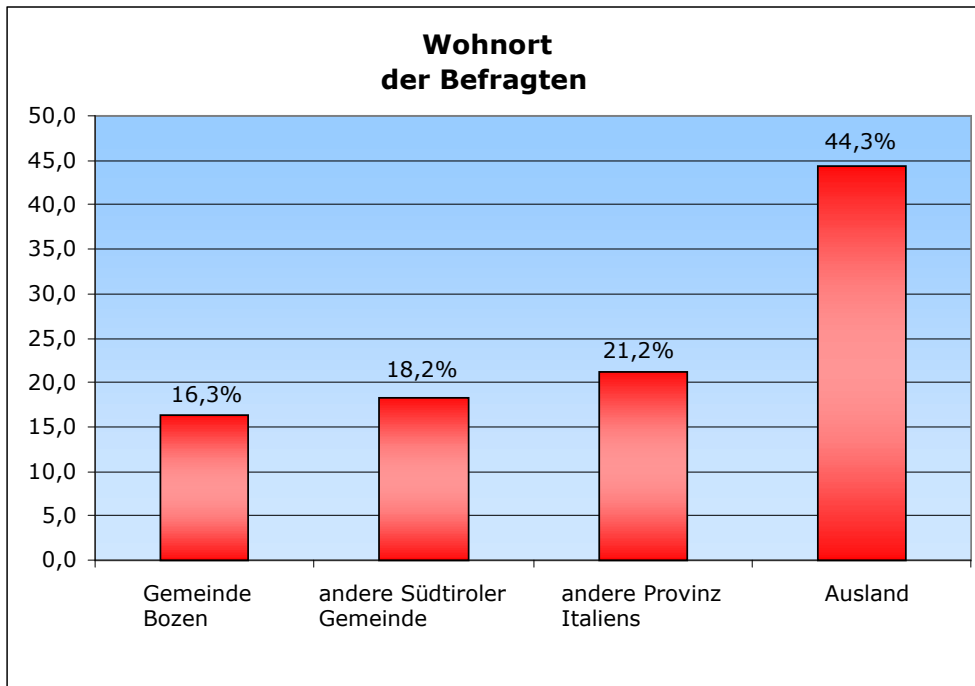


Abbildung 4

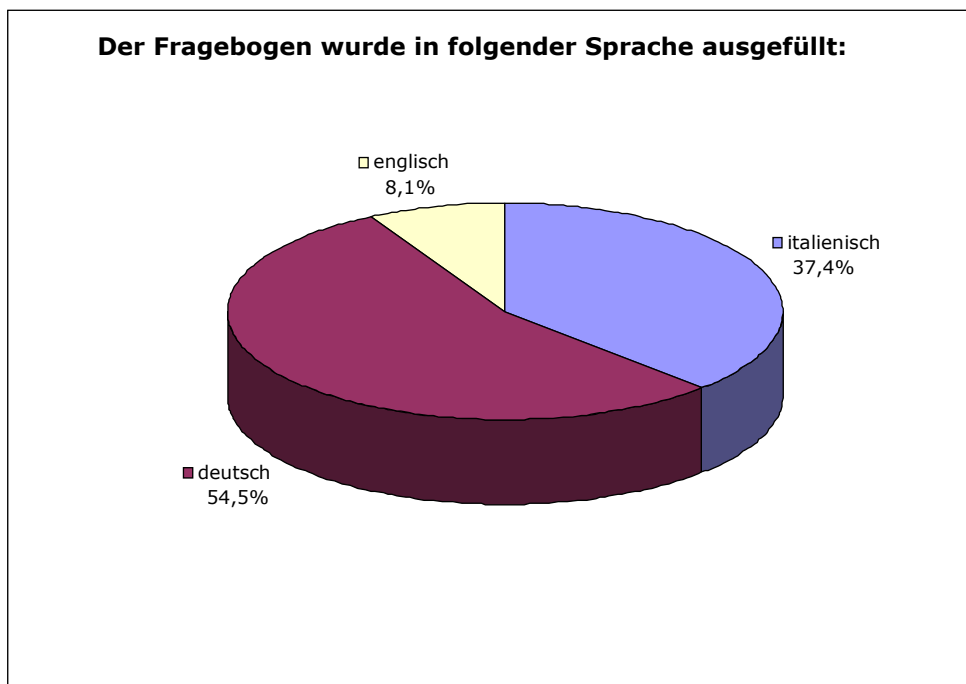


Abbildung 5

Zur Erhebung des kulturellen Interesses wurde die Frage gestellt, wie oft in den vergangenen zwölf Monaten ein Museum, eine Theateraufführung oder ein Konzert besucht wurde. In allen drei Fällen war die häufigste Antwort "1 bis 3 Mal". (Abbildungen 6, 7 und 8)

Wie oft waren Sie in den letzten Monaten...

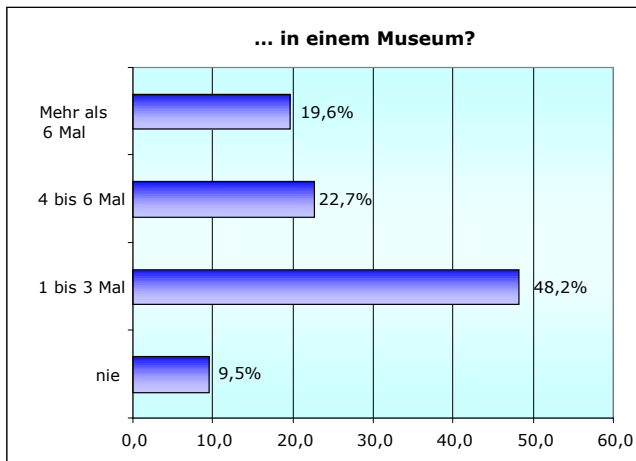


Abbildung 6

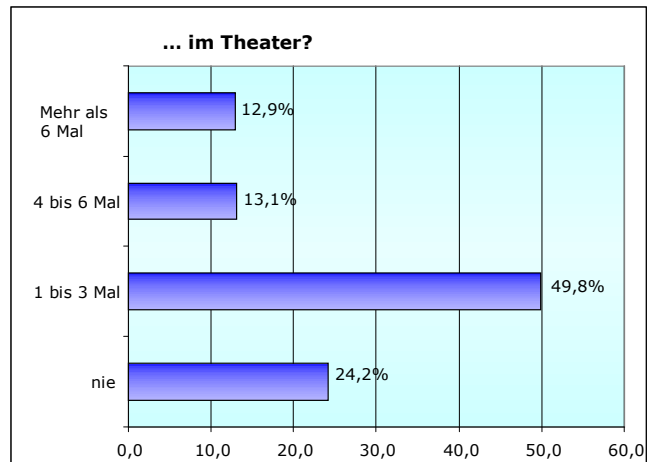


Abbildung 7

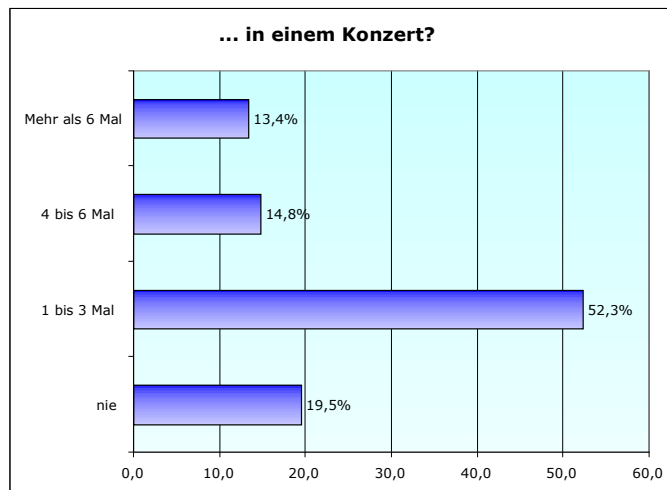


Abbildung 8

4.2 Die Merkmale des Museumsbesuchs

90% der befragten Personen haben die Dokumentationsausstellung im Siegesdenkmal das erste Mal besichtigt. 60,1% haben die Ausstellung zusammen mit der Familie, Freunden oder Bekannten besucht. (Abbildung 9)

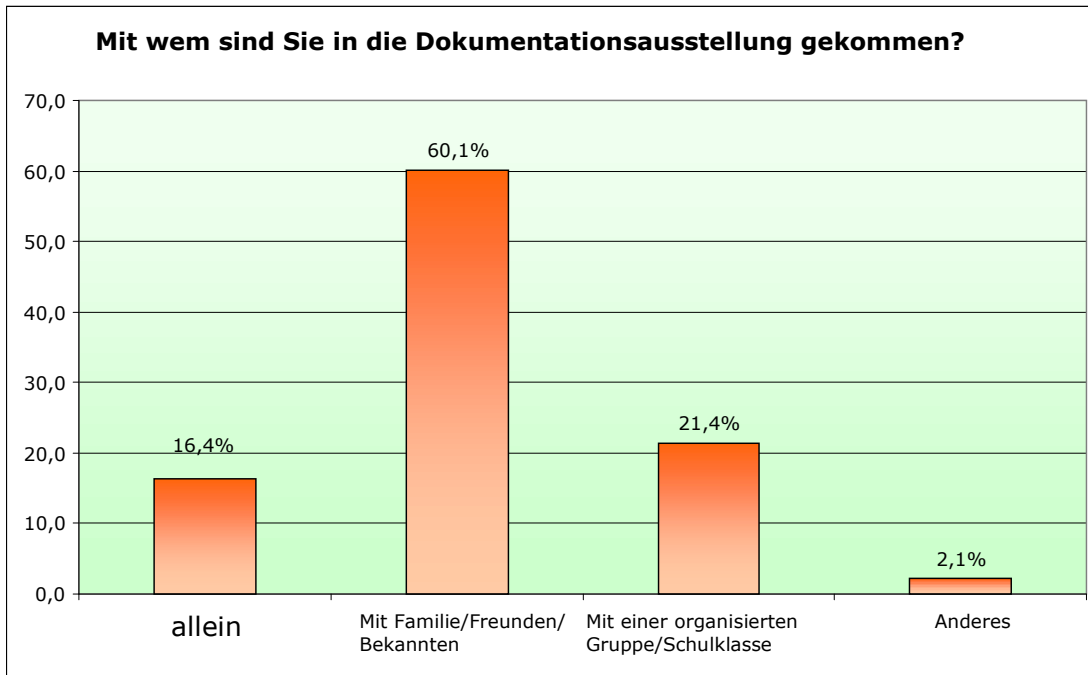


Abbildung 9

Die meisten Befragten (26,8%) haben von der Ausstellung im Siegesdenkmal erfahren, weil sie zufällig daran vorbei gegangen sind. (Abbildung 10)

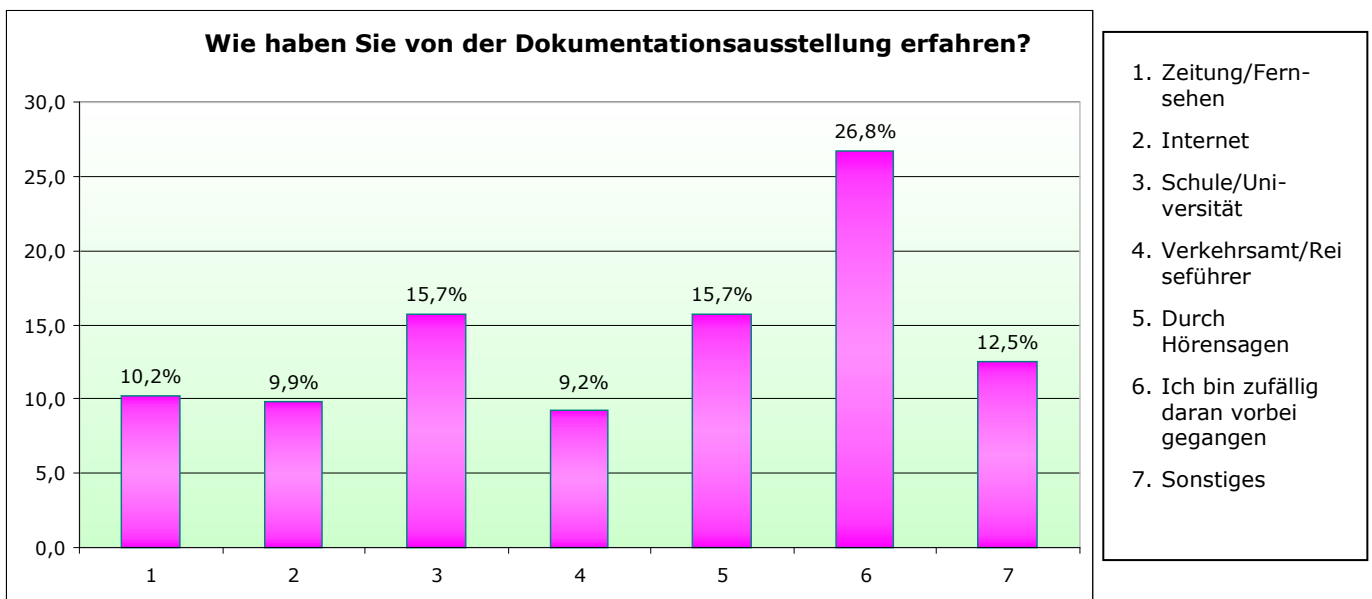


Abbildung 10

Der Besuch der Ausstellung hat für zwei Drittel der Befragten (66,4%) höchstens 1 Stunde gedauert, nur 2% haben dafür mehr als 2 Stunden gebraucht. (Abbildung 11)

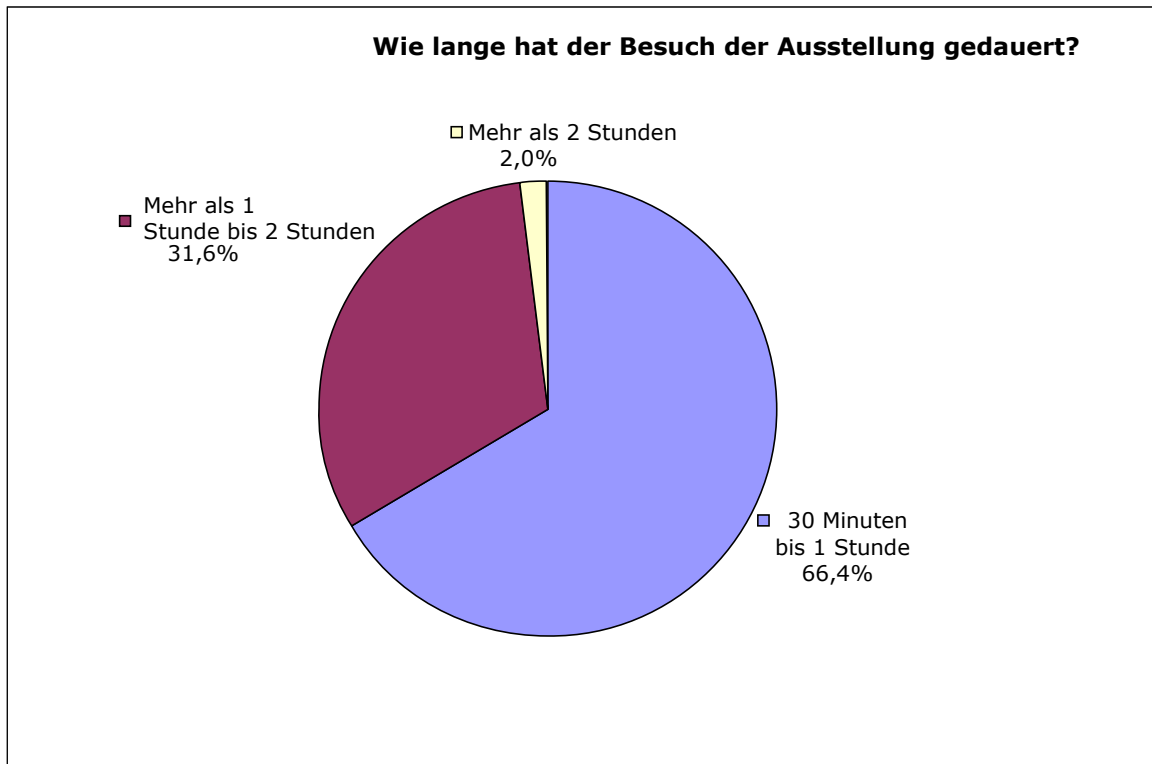


Abbildung 11

56,95% der befragten Personen wussten über die Thematik der Ausstellung sehr oder ziemlich Bescheid, während 12,6% der Stichprobe überhaupt nicht Bescheid wussten. (Abbildung 12)

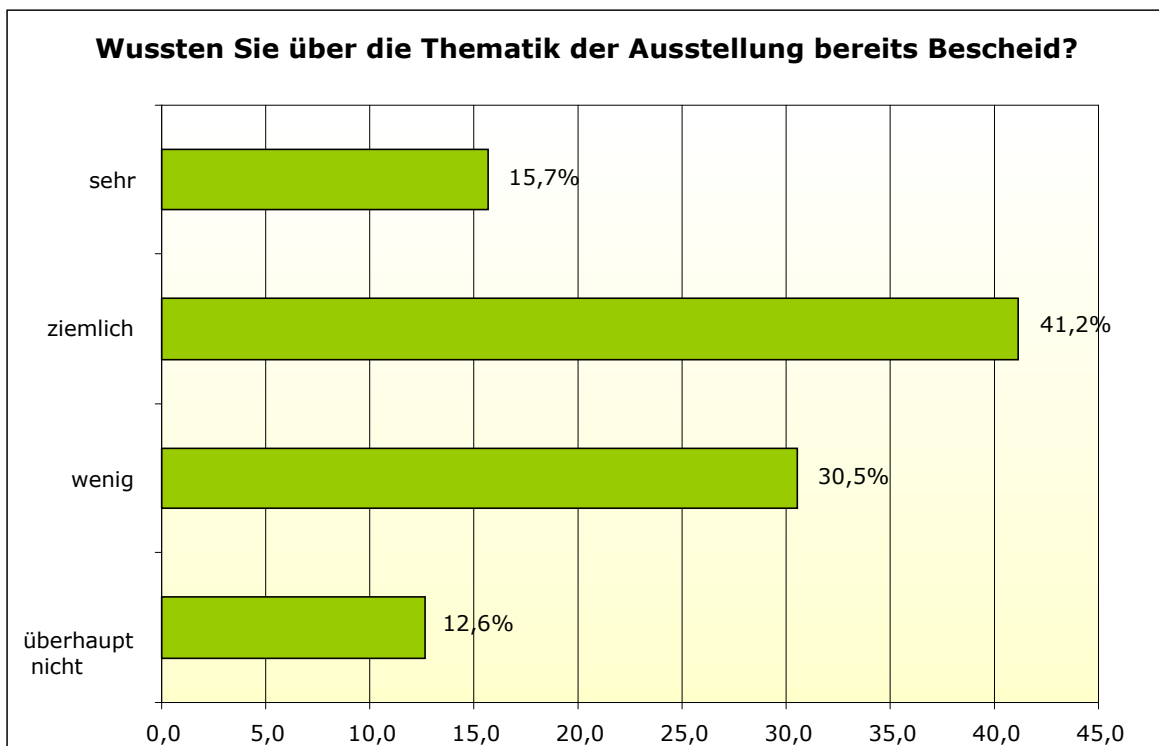


Abbildung 12

82,4% der Besucher/-innen, die über die Thematik nicht Bescheid wussten, hielten sich nicht mehr als eine Stunde im Museum auf. Im Vergleich dazu dauerte der Besuch für 38,9% jener, die über das Thema gut Bescheid wussten, mehr als einer Stunde. (Abbildungen 13 und 14)

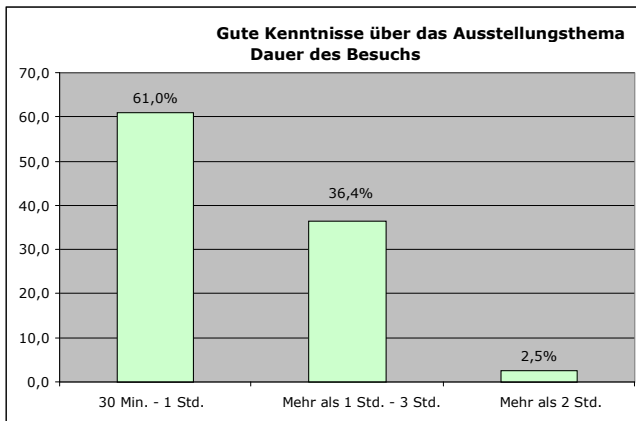


Abbildung 13

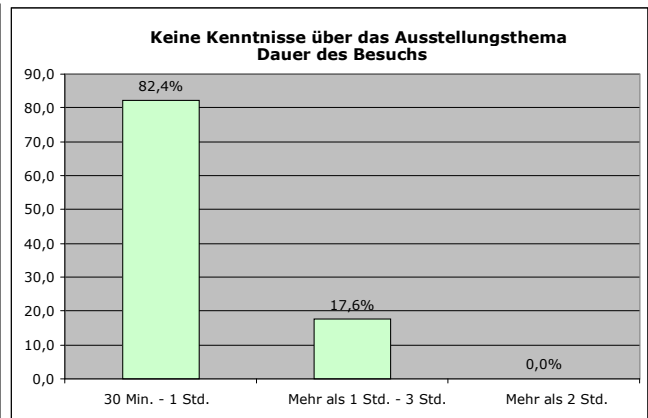


Abbildung 14

4.3 Gesamtbewertung

Die Besucherinnen und Besucher wurden gefragt, ein **Gesamturteil** über die Ausstellung auf einer Skala **von 4 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden)** im Verhältnis zu ihren Erwartungen abzugeben.

Am meisten wurde die Bewertung "sehr zufrieden" (376 Antworten) abgegeben, während die negative Bewertung "überhaupt nicht zufrieden" nur 16 Mal - bei insgesamt 732 Antworten - zum Ausdruck gebracht wurde. Die **durchschnittliche Bewertung** der Befragten **beträgt 3,43**. (Abbildung 15)

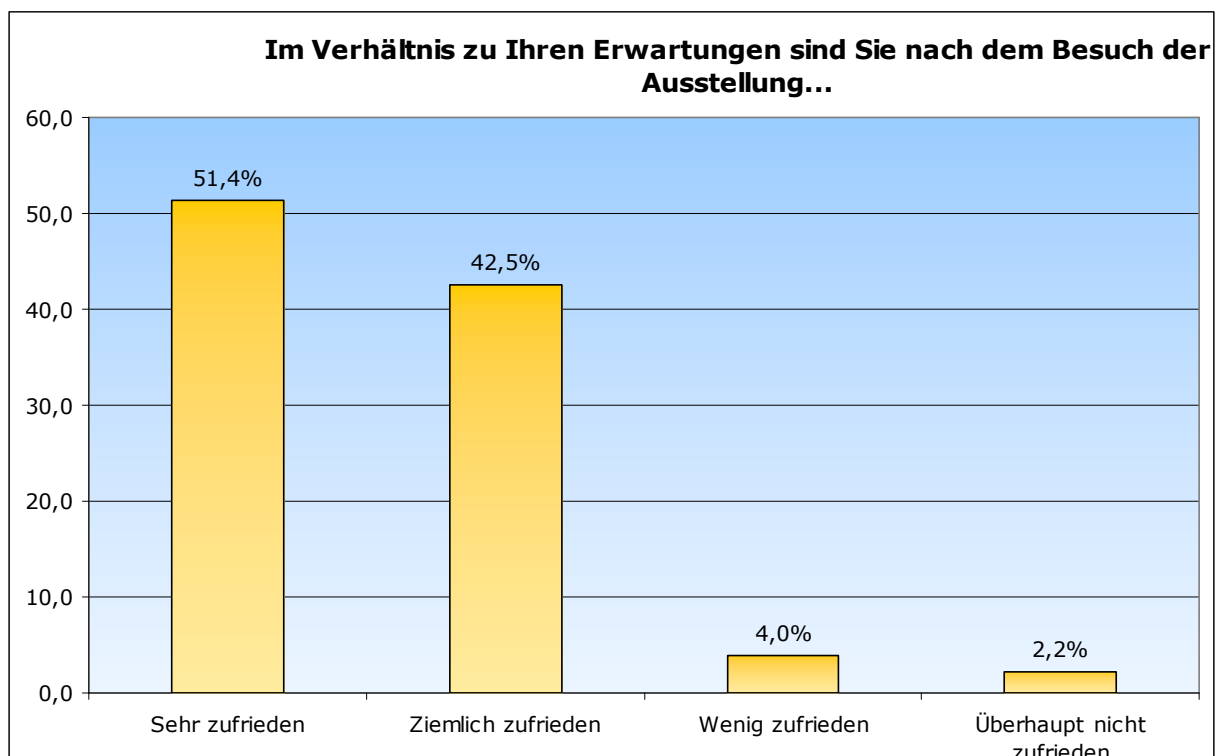


Abbildung 15

Auf der Grundlage des Wohnortes haben die im Ausland ansässigen Personen die höchste Bewertung (3,55) gegeben, gefolgt von den in einer anderen Provinz Italiens und in der Gemeinde Bozen wohnhaften Personen (beide 3,50). Die niedrigste Bewertung haben jene Personen abgegeben, die in einer anderen Südtiroler Gemeinde wohnhaft sind (3,18). (Abbildung 16)

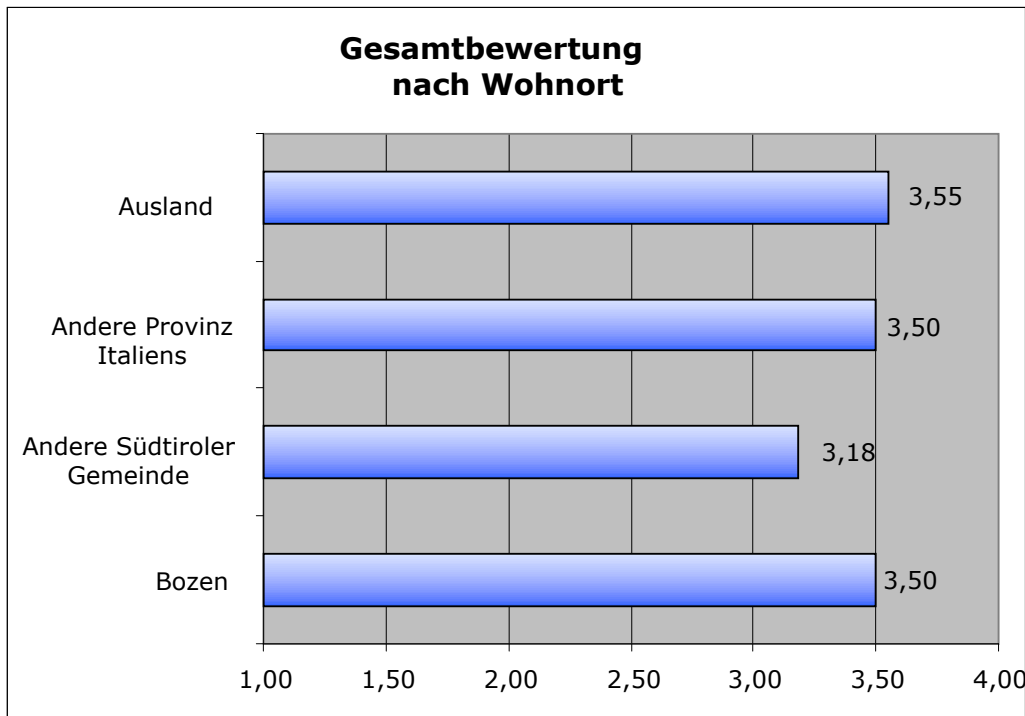


Abbildung 16

Die befragten Personen, die über das Thema wenig Bescheid wussten, haben mit einer Durchschnittsbewertung von 3,48 das beste Urteil abgegeben. (Abbildung 17)

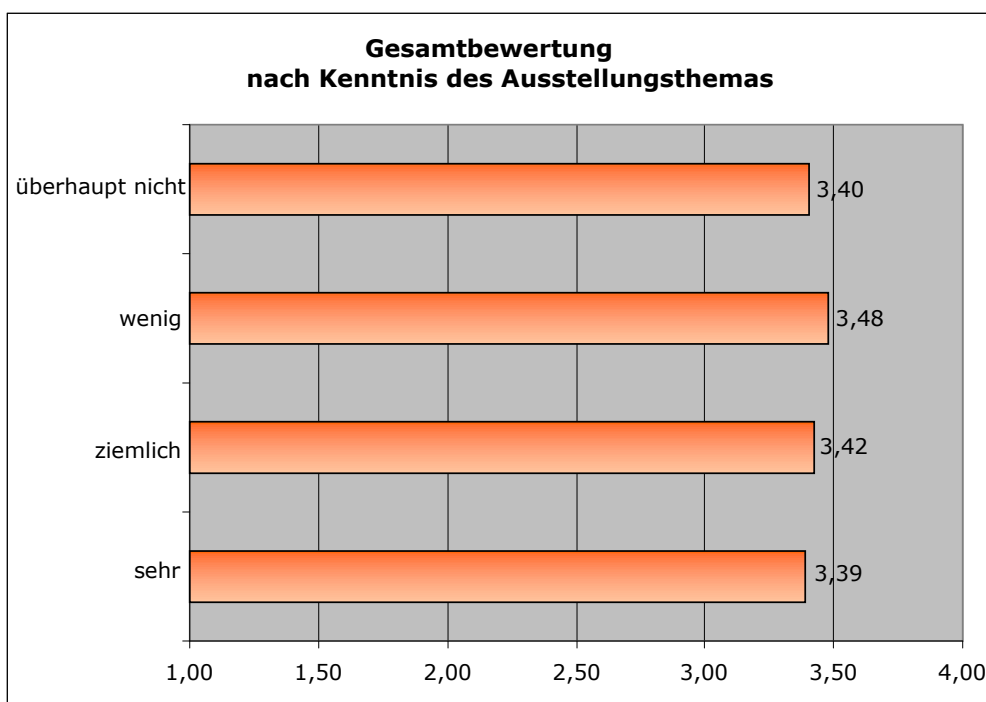


Abbildung 17

Die Befragten, die in den vergangenen zwölf Monaten mehr als sechs Museen besucht haben, haben die höchste Bewertung (3,56) vergeben.

Wird die Gesamtbewertung aufgrund des Alters der Befragten analysiert, so wird die höchste Bewertung von den Personen mit einem Alter von 60 Jahren und mehr (3,62) und die niedrigste Bewertung hingegen von der Altersklasse zwischen 14 und 19 Jahren (3,10) vergeben. (Abbildung 18)

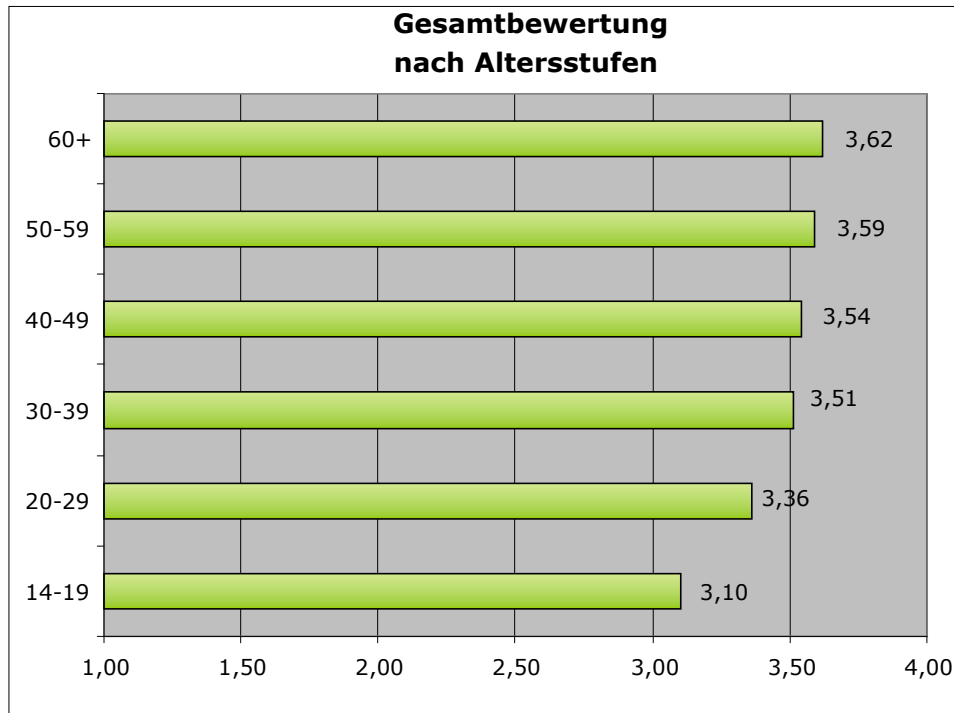


Abbildung 18

Auf der Grundlage des Bildungsgrades wurde die höchste Bewertung von den Befragten mit einem Universitätsabschluss oder mit einer gleichwertigen Ausbildung gegeben. (Abbildung 19)

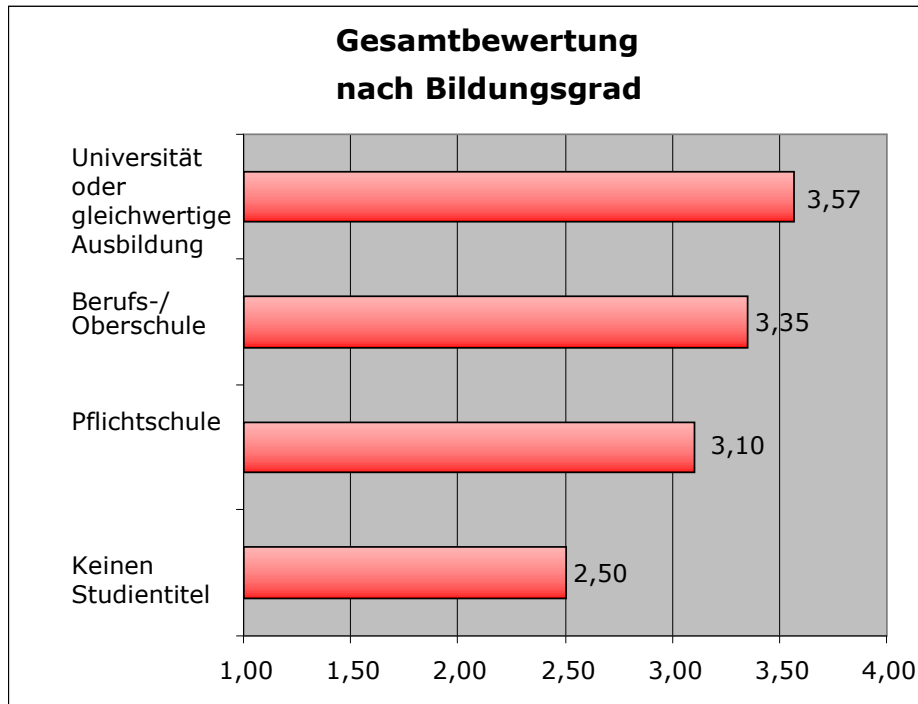


Abbildung 19

4.4 Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

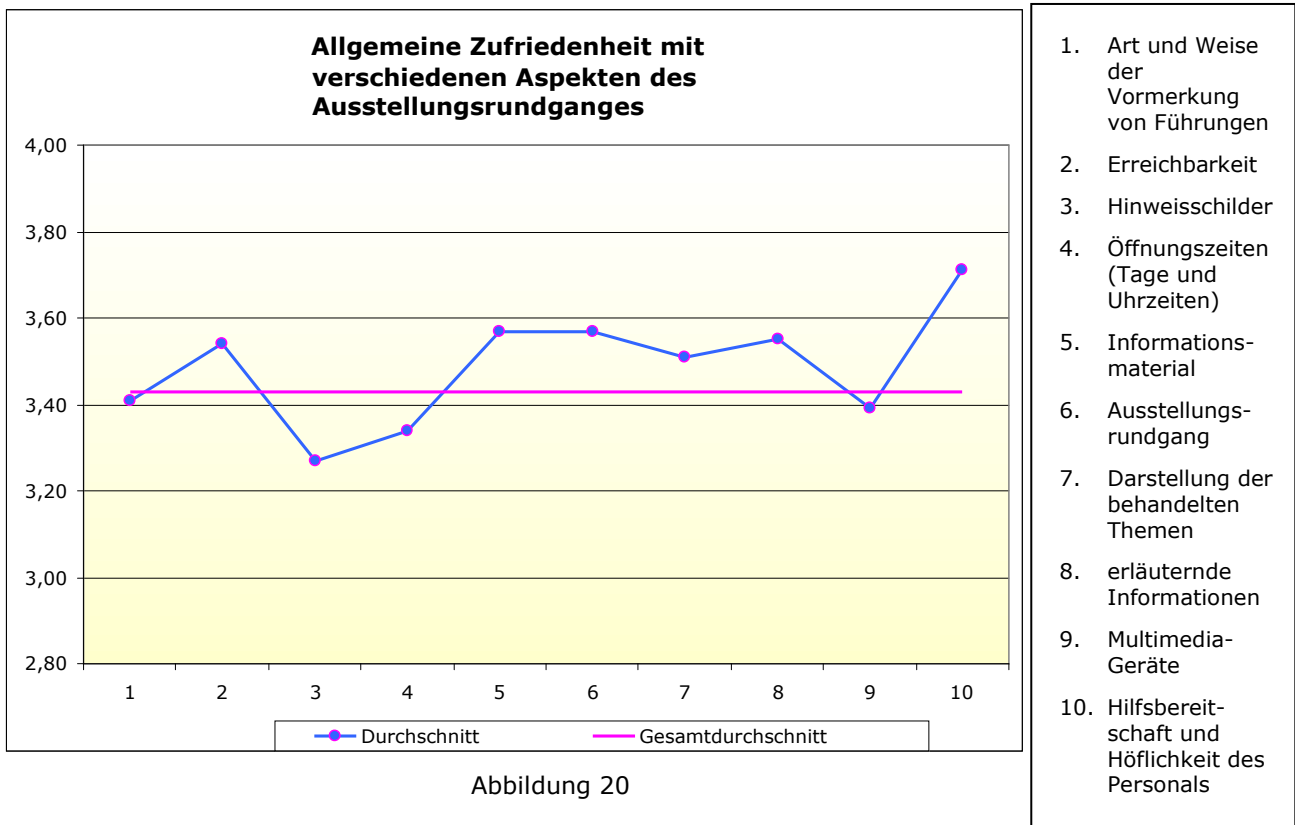
Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Dokumentationsausstellung im Siegesdenkmal zu erheben, haben die Befragten zehn vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 4 (sehr zufrieden) und 1 (überhaupt nicht zufrieden) vergeben haben.

Die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Durchschnittswerte in absteigender Reihenfolge.

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten der Ausstellung?	Durchschnittliche Bewertung
Hilfsbereitschaft und Höflichkeit des Personals	3,71
Ausstellungsparcours	3,57
Informationsmaterial	3,57
erläuternde Informationen	3,55
Erreichbarkeit	3,54
Darstellung der behandelten Themen	3,51
Art und Weise der Vormerkung der Führungen	3,41
Multimedia-Geräte	3,39
Öffnungszeiten (Tage und Uhrzeiten)	3,34
Hinweisschilder	3,27

Tabelle 1

Sämtliche Aspekte haben sehr positive Durchschnittsbewertungen erhalten (zwischen "sehr zufrieden" und "ziemlich zufrieden"). Der Durchschnitt aller für die einzelnen Aspekte abgegebenen Bewertungen beläuft sich auf 3,49, d.h. er ist knapp höher als die genannte Gesamtbewertung, die 3,43 beträgt. (Abbildung 20)



Die Stärken

Die Stärken ergeben sich aus der Gesamtheit der Aspekte, die die höchste Bewertung erhalten haben:

- Hilfsbereitschaft und Höflichkeit des Personals (3,71)
- Ausstellungsrundgang (3,57)
- Informationsmaterial (3,57)
- erläuternde Informationen (3,55)
- Erreichbarkeit (3,54)
- Darstellung der behandelten Themen (3,51)

4.5 Führungen

Von den Befragten wollte man wissen, ob sie an einer Führung teilgenommen haben und - wenn ja - ob sie damit zufrieden waren. Nur 15% (109 Besucher/-innen) haben das Museum mit einer Führung besucht (Abbildung 21). Auch in diesem Fall ist für den Führungsdienst die durchschnittliche Bewertung von 3,44 auf einer Skala von 4 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden) ziemlich hoch. (Tabelle 2)

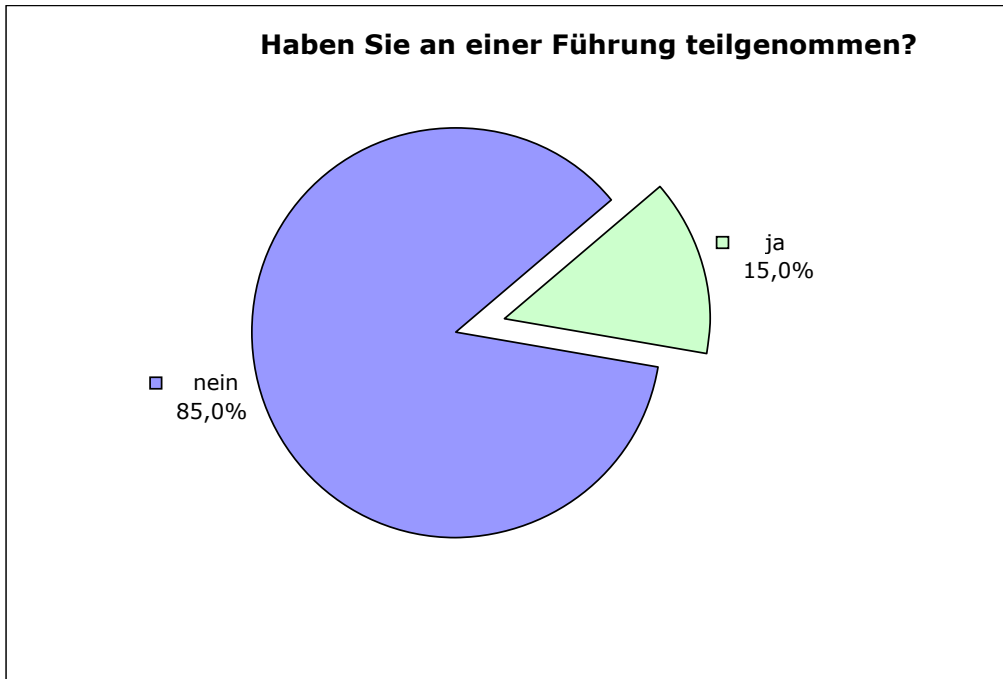


Abbildung 21

Wie zufrieden sind Sie mit...	durchschnittliche Bewertung
Kompetenz der Führung	3,59
Verständlichkeit der Informationen	3,44
Fähigkeit der Führung, die Besucher/-innen miteinzubeziehen	3,28

Tabelle 2

Touristische Attraktivität des Museums

Zur Erfassung des touristischen Wertes der Dokumentationsausstellung im Siegesdenkmal und zur Schaffung einer eventuellen Museumsmeile wurde den befragten Personen die Frage gestellt, ob sie zusätzlich zur Ausstellung noch andere Museen in Bozen besucht haben oder besuchen werden. 16,8% der Befragten haben geantwortet, dass sie nur wegen des Museums im Siegesdenkmal nach Bozen gekommen sind, während 37,3% auch andere Museen besuchen (mit Angabe). (Abbildungen 22 und 23)

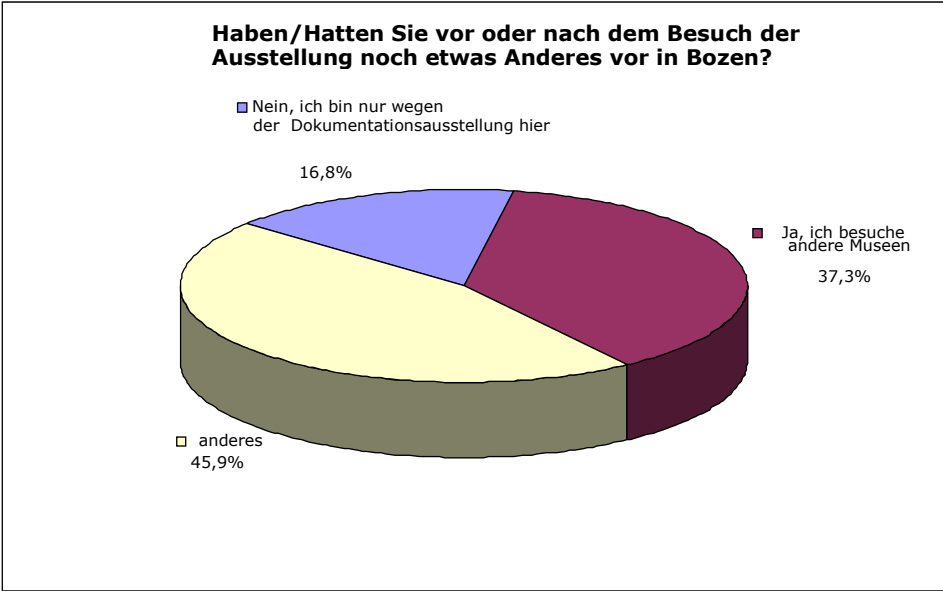


Abbildung 22

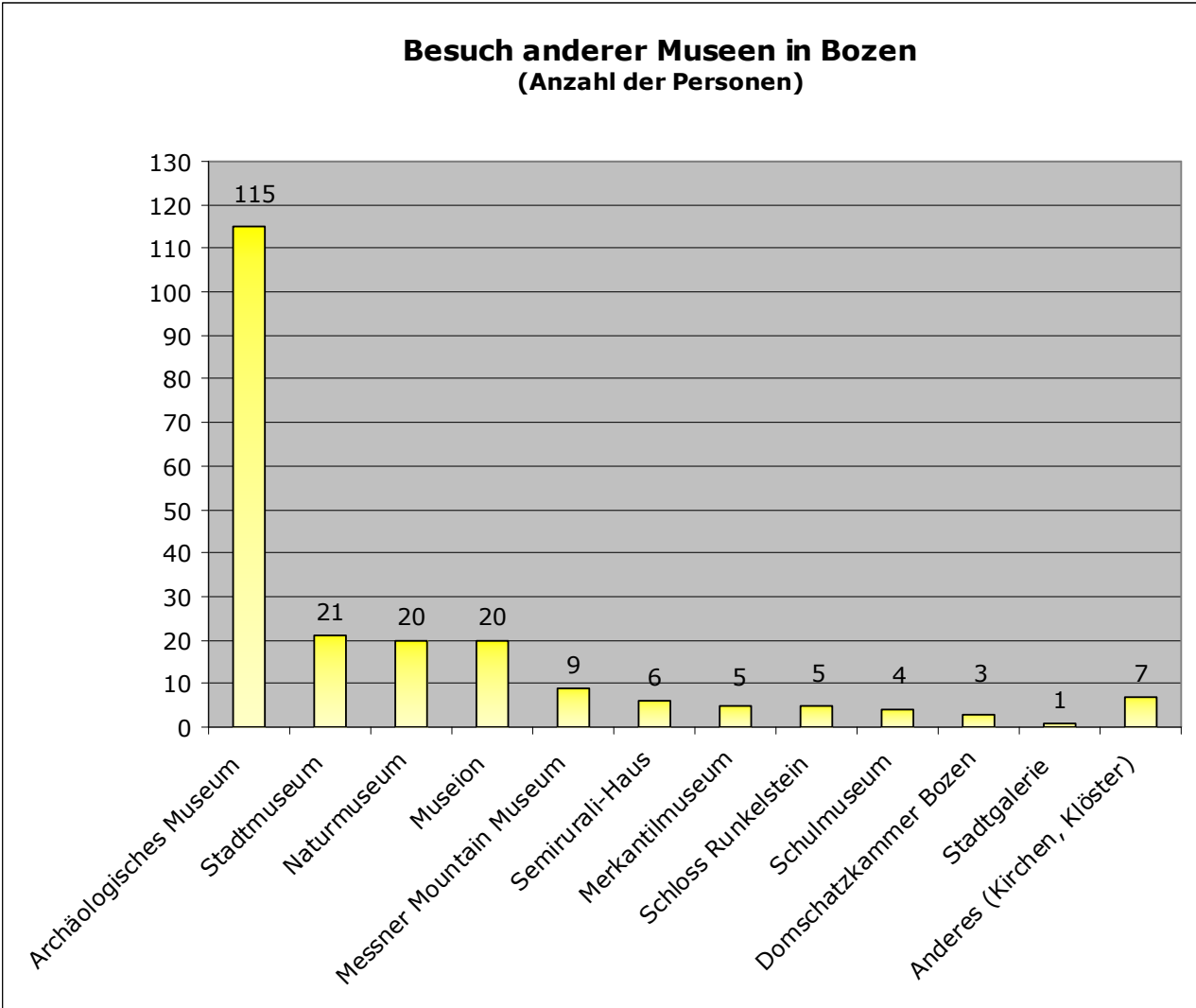


Abbildung 23

Museum und Schule

Der Ausstellungsrundgang im Siegesdenkmal wird oft von Schulklassen oder Universitätsstudenten besucht. Aus diesem Grund war ein Teil des Fragebogens **nur den Lehrpersonen** vorbehalten, die die Ausstellung mit ihren Schülern besucht haben.

Von den insgesamt 65 befragten Lehrpersonen haben vier eine Grundschulklasse, 21 eine Mittelschulklasse, 39 eine Oberschul- oder Berufsschulklasse und 1 eine Gruppe von Universitätsstudenten begleitet. (Abbildung 24)

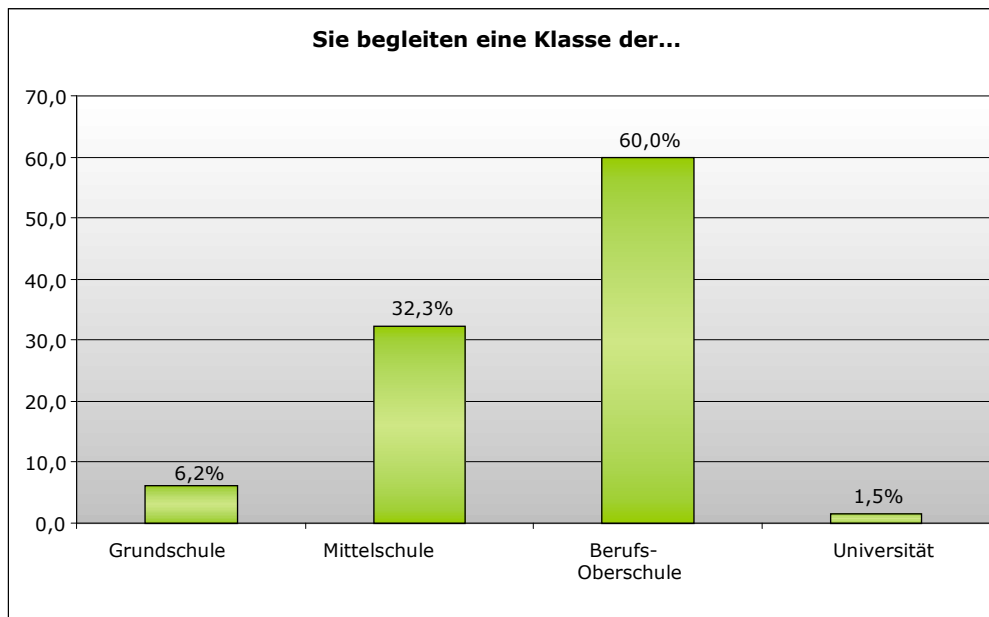


Abbildung 24

In 56,8% der Fälle wurde der Ausstellungsbesuch im Unterricht vorbereitet.

Für 85,4% der Lehrpersonen ist der didaktische Wert der Ausstellung sehr oder ziemlich effizient. (Abbildung 25)

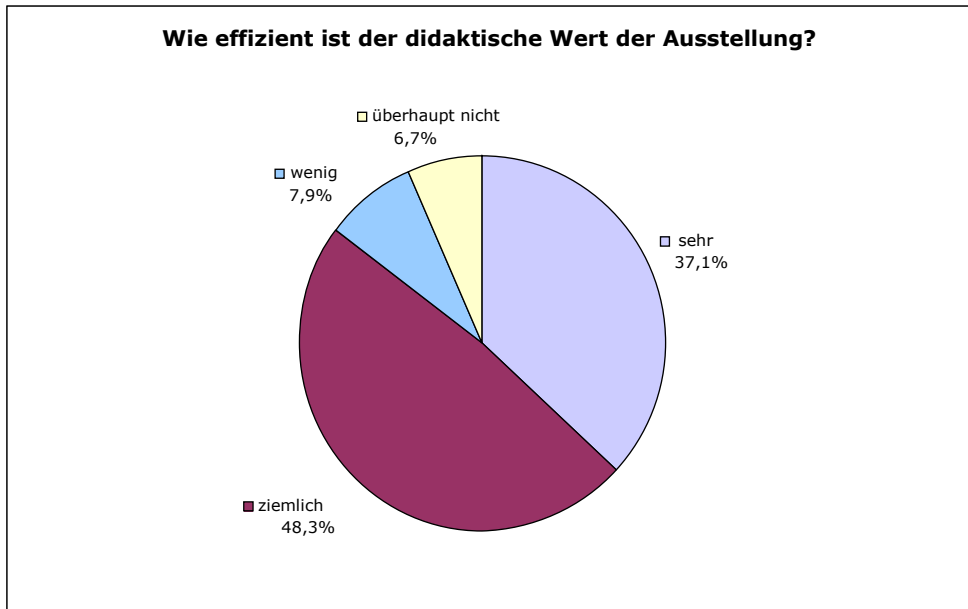


Abbildung 25

63,9% der Lehrpersonen beurteilen die Zufriedenheit der Schüler/-innen mit dem Museumsbesuch als sehr gut oder gut. (Abbildung 26)

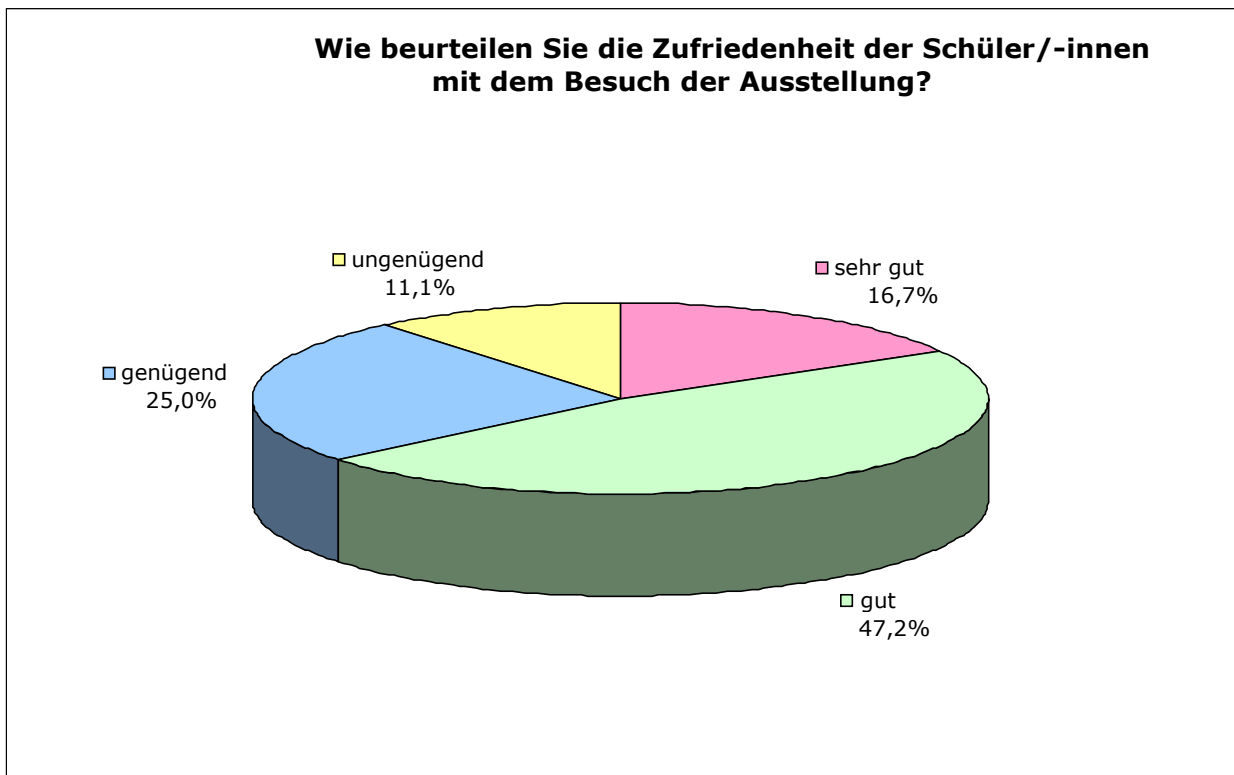


Abbildung 26

Für 70,8% der befragten Lehrkräfte ist die Dauer des Ausstellungsbesuchs im Verhältnis zur Aufmerksamkeit der Schüler angemessen; 6,9% halten sie für zu kurz, 22,2% für zu lang.

4.6 Anregungen der Befragten

Die Befragten hatten die Möglichkeit, in einem eigenen Feld eventuelle Meinungen, Vorschläge und Hinweise ihrerseits einzufügen. Insgesamt wurden 357 Anmerkungen angebracht. Ein kurzer Überblick über die häufigsten Anmerkungen in absteigender Reihenfolge:

- Positives Feedback (283 Nennungen):
(gute Erläuterung des historischen Kontextes und Erklärung komplexer Themen; objektive Darstellung der geschichtlichen Ereignisse mit ausgeglichenen Informationen und gutem Überblick; sehr interessanter, informativer, vollständiger, gut organisierter und illustrierter Rundgang; klar strukturierte Ausstellung; ausgezeichnete Gestaltung usw.)
- Vorschläge und Anregungen (42 Nennungen):
(technische Vorschläge: Klimaanlage; mehr audiovisuelles und erläuterndes Material; größere Fotos; bessere Lesbarkeit der Tafeln, indem sie höher angebracht werden; mehr Bildunterschriften; bessere Nutzung der Multimedia-Geräte; mehr Sitzgelegenheit; Verringerung der Lautstärke der Filme; verständlichere Texte durch Kürzung; mehr Sichtbarkeit für das Museum; mehr Informationen zu einzelnen geschichtlichen Aspekten usw.
Öffnungszeiten: keine Schließung zu Mittag)
- Kritiken (26 Nennungen):
(zuviele Texte; einseitige und ideologisch gefärbte Ausstellung; sich ständig wiederholende und langweilige Parcours; schlechte Verteilung der Themenbereiche usw.)
- Weitere Kommentare (6).

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung hat insgesamt einen hohen Zufriedenheitsgrad mit der Dokumentationsausstellung im Siegesdenkmal aufgezeigt, insbesondere was das Personal, den Ausstellungsrundgang, die Darstellung der behandelten Themen, das Informationsmaterial, die erläuterten Informationen und die Erreichbarkeit betrifft. Weniger zufrieden sind die Befragten mit den Hinweisschildern.

Aus den Anregungen der Befragten geht weiter hervor, dass der Museumsrundgang ein wichtiges Mittel für das Kennenlernen, die Reflexion und Vertiefung sowie die geschichtliche Aufarbeitung der lokalen, nationalen und internationalen Geschehnisse in den Jahren zwischen den zwei Weltkriegen und unter zwei Diktaturen ist.