



CUSTOMER SATISFACTION

***Erhebung des Zufriedenheitsgrades der
Besucherinnen und Besucher des
SCHULMUSEUMS***

Ergebnisse der Umfrage

April 2018

Herausgeber:

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt

Stadtgemeinde Bozen

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	3
2.	Ziele der Erhebung	3
3.	Angewandte Methode	3
4.	Ergebnisse der Erhebung	4
6.	Schlussbemerkungen	14

1. Einführung

Im Zeitraum April - November 2018 wurde acht Monate lang eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher des von der Stadt Bozen geführten Schulmuseums durchgeführt.

Die anonymen Papierfragebögen wurden von insgesamt 99 Personen ausgefüllt, die eine statistisch aussagekräftige, repräsentative Stichprobe der Besucherinnen und Besucher des Schulmuseums darstellen. Bei Führungen von Schulklassen wurden die Lehrpersonen und die Schüler/-innen, die älter als 14 Jahre sind, befragt.

2. Die Ziele der Erhebung

Hauptziele der Erhebung waren:

- die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Besucher/-innen des Schulmuseums
- die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
- die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen
- 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 Personen beträgt 38,7 Jahre. Die Mehrheit der Befragten hat ein Alter zwischen 20 und 29 Jahre (25,3%), gefolgt von den 50- bis 59-Jährigen (20,7%). (Abbildung 1)

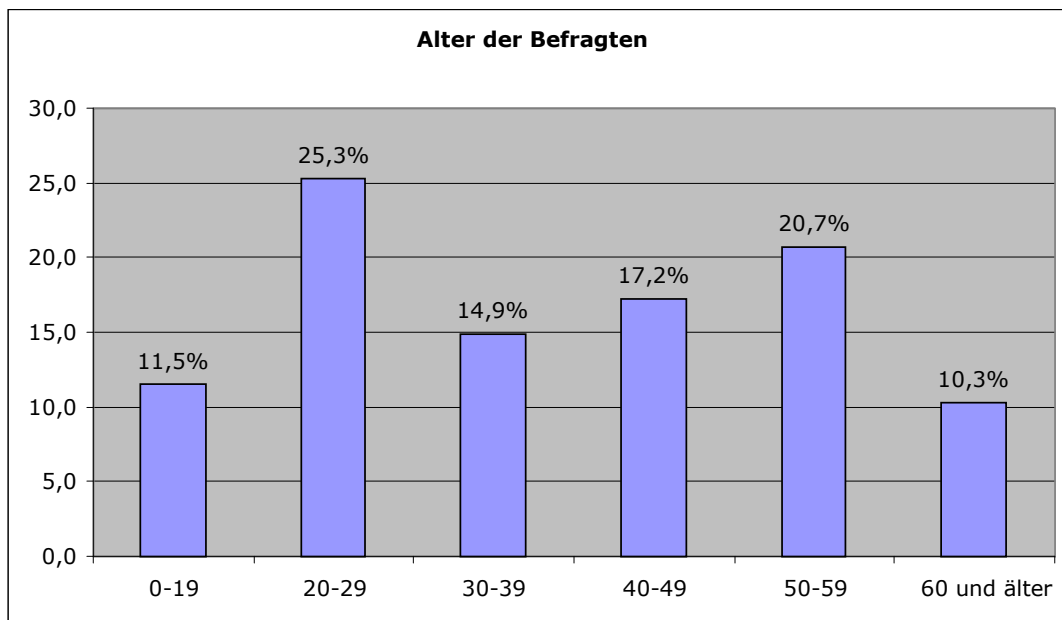


Abbildung 1

79,1% der befragten Personen sind Frauen. 56,7% der Befragten haben einen Universitätsabschluss oder gleichwertigen Studientitel. (Abbildungen 2 und 3)

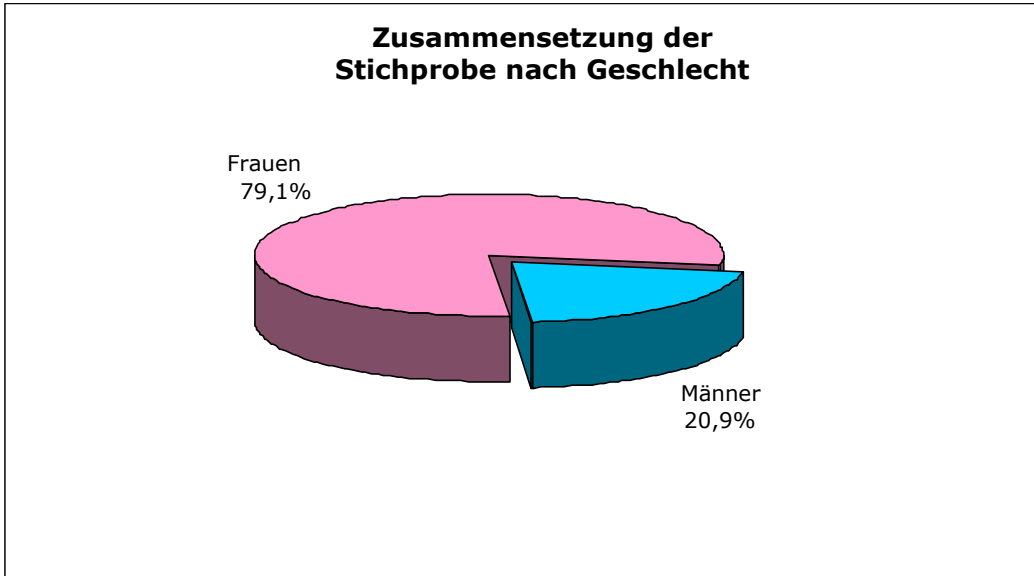


Abbildung 2

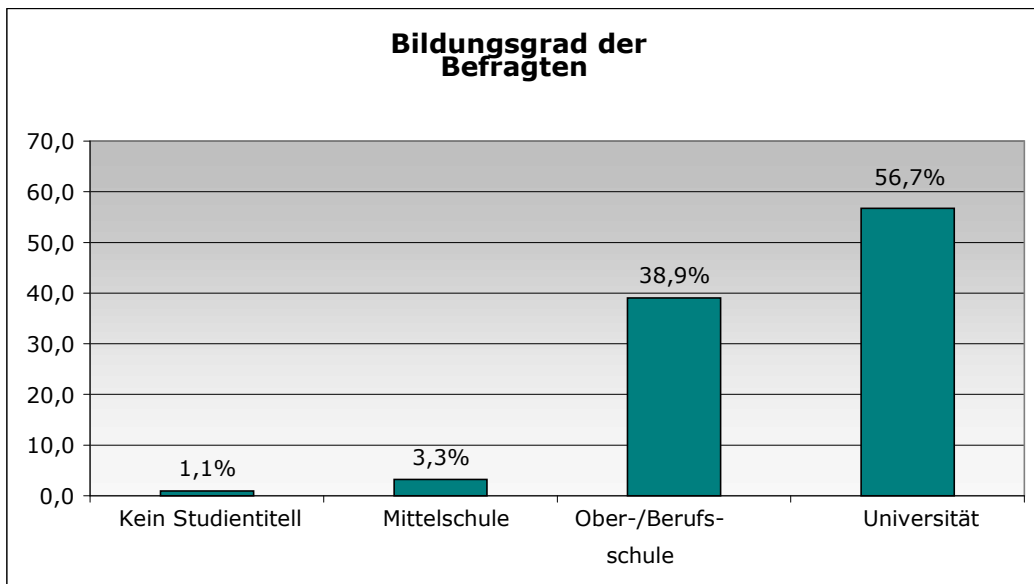


Abbildung 3

Der größte Teil der Befragten (36,7%) ist in der Gemeinde Bozen wohnhaft. 75,85% haben den Fragebogen in italienischer Sprache ausgefüllt. (Abbildungen 4 und 5)

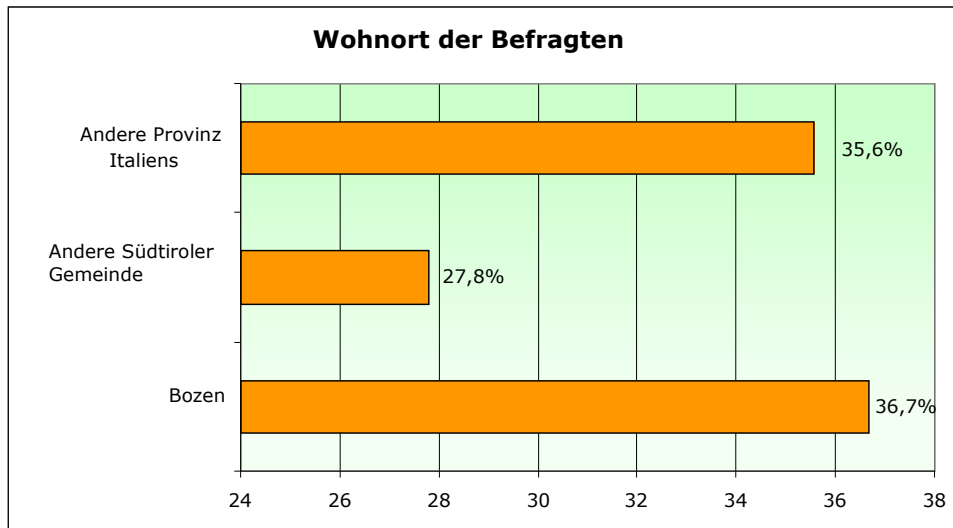


Abbildung 4

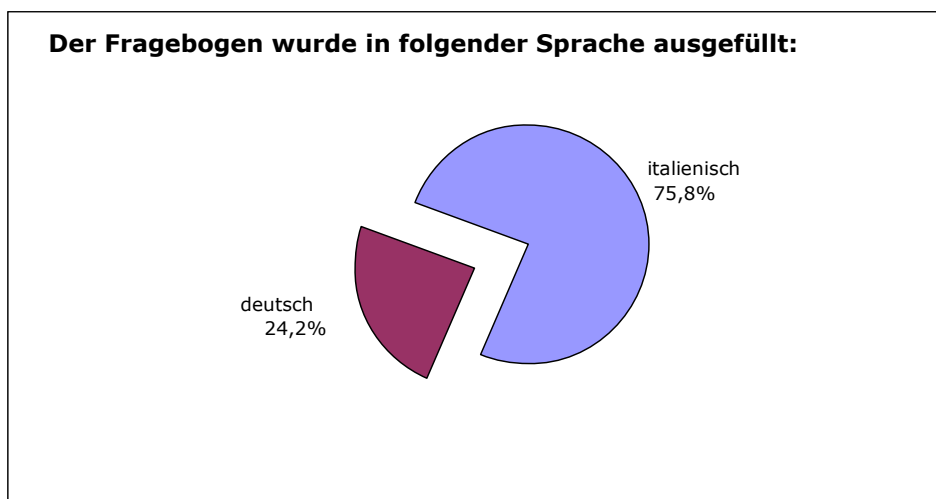


Abbildung 5

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 12 Monaten

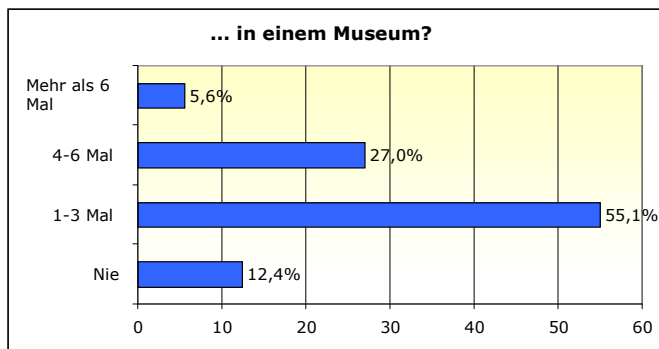


Abbildung 6

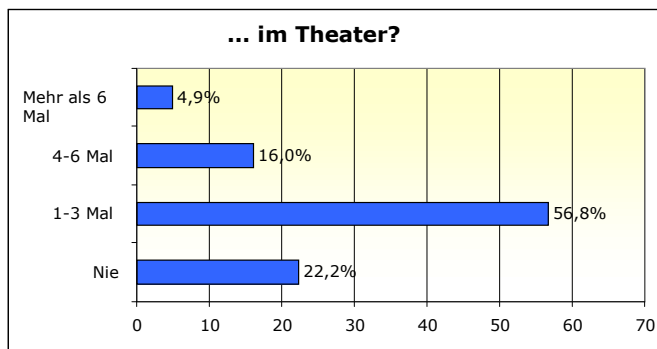


Abbildung 7

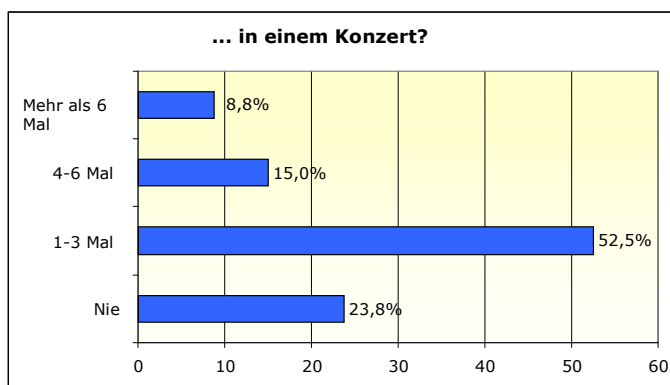


Abbildung 8

4.2 Die Merkmale des Museumsbesuchs

81,8% der befragten Personen haben das Schulmuseum zum ersten Mal besucht. 60,6% haben das Museum in einer organisierten Gruppe oder mit einer Schulklasse besucht. (Abbildung 9)

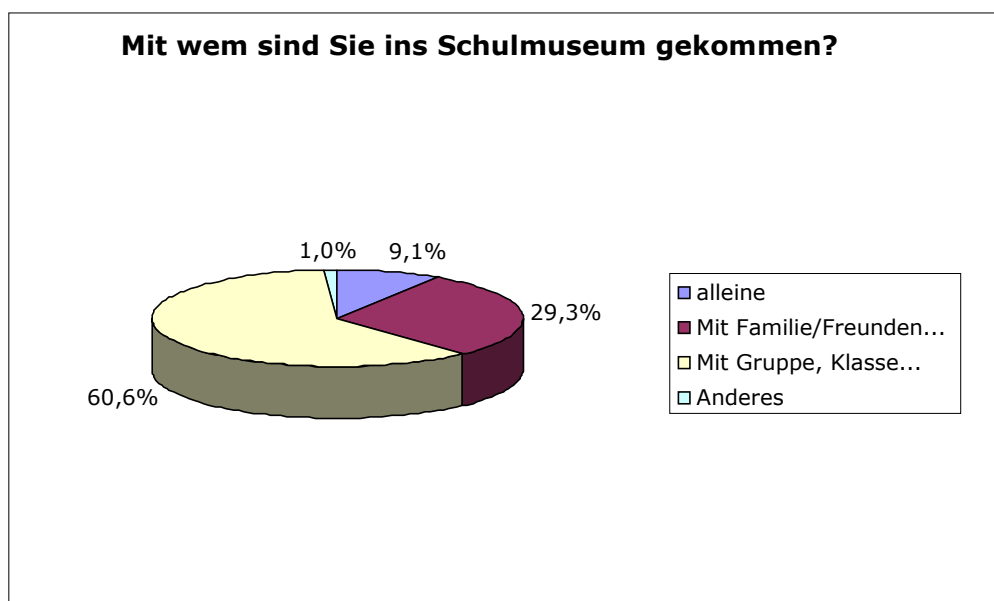
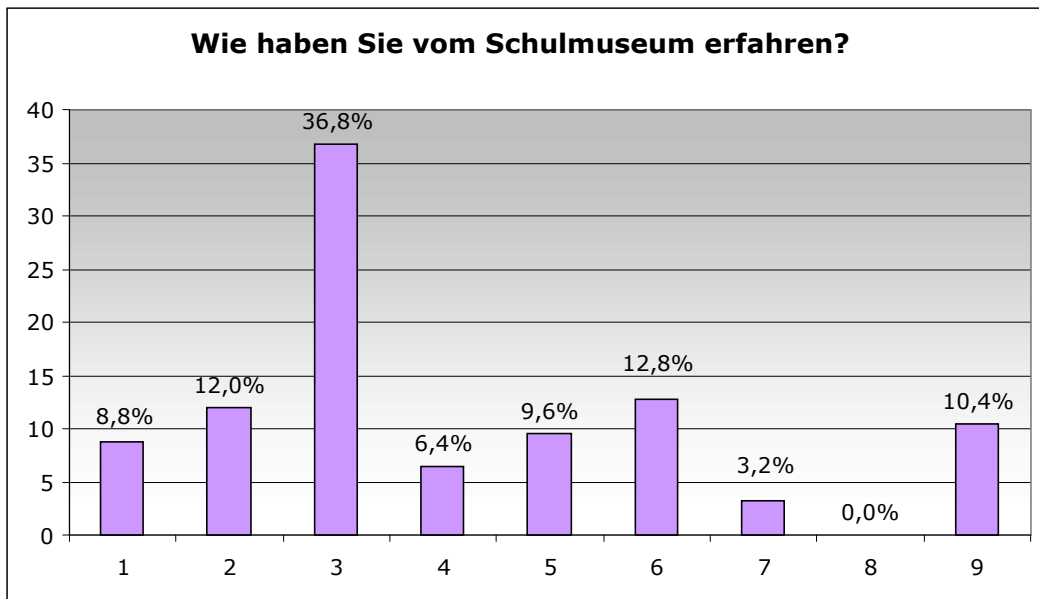


Abbildung 9

36,8% der Besucher/-innen haben über die Schule vom Schulmuseum erfahren. (Abbildung 10)



1. Zeitung/Fernsehen
2. Internet
3. Schule
4. Tourismusbüro/Reiseführer
5. Durch Hörensagen
6. Im Rahmen des Internationalen Museumstags
7. Im Rahmen der Aktion "Lange Nacht der Museen"
8. Ich bin zufällig daran vorbei gegangen
9. Sonstiges

Abbildung 10

4.3 Gesamtbewertung

Die Besucherinnen und Besucher wurden gefragt, ein **Gesamturteil über das Schulmuseum 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" (69 Antworten) abgegeben, während die negative Bewertung "überhaupt nicht zufrieden" nur einmal - bei insgesamt 97 Antworten - zum Ausdruck gebracht wurde. (Abbildung 11)

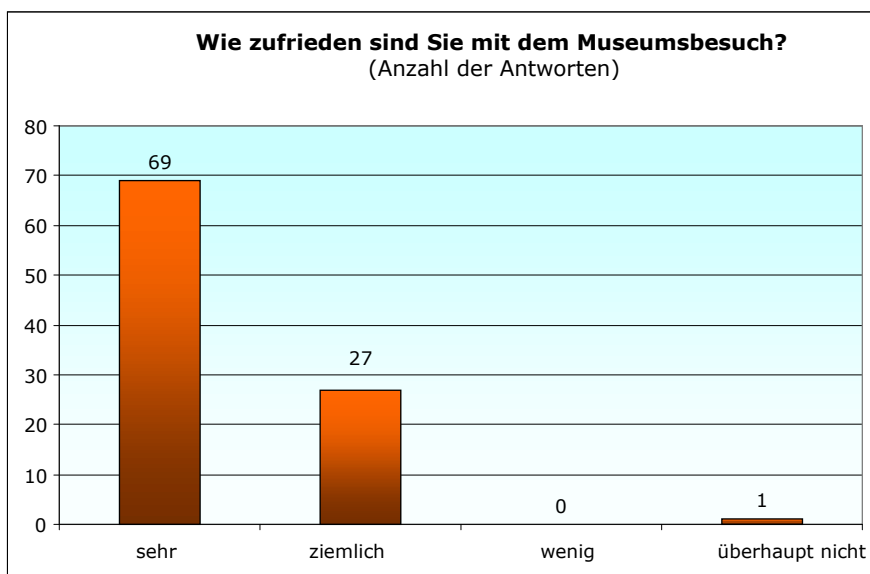


Abbildung 11

Die durchschnittliche Bewertung der Befragten beträgt **3,69**.

Wird die Gesamtbewertung aufgrund des Geschlechts analysiert, so haben die Frauen eine höhere Bewertung (3,80) als die Männer (3,58) abgegeben.

Auf der Grundlage des Alters haben die jüngsten Befragten (0-19 Jahre) die positivste Bewertung mit 3,90 abgegeben. Die niedrigste Bewertung (3,46) wurde hingegen von den 20- bis 29-Jährigen vergeben.

Wird das Ergebnis aufgrund der Sprache analysiert, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, so haben die Befragten, die den Fragebogen in italienischer Sprache ausgefüllt haben, eine höhere Bewertung (3,70) vergeben im Vergleich zu den Befragten, die ihn auf deutsch ausgefüllt haben (3,65).

4.4 Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Schulmuseums 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.

Zufriedenheit mit ...	Durchschnittliche Bewertung
Hilfsbereitschaft und Höflichkeit des Personals	3,92
ausgestellte Gegenstände	3,88
Wahl der in der Ausstellung behandelten Themen	3,79
Art und Weise der Vormerkung (Führungen, Werkstätten)	3,75
erläuternde Informationen (Bildunterschriften, Informationstafeln...)	3,68
Anleitungen für die Benutzung der interaktiven Lehrmittel	3,51
Öffnungszeiten (Tage und Uhrzeiten)	3,50
Erreichbarkeit	3,46
Multimedia-Geräte	3,45
Hinweisschilder	3,24

Tabelle 1

Sämtliche Aspekte haben sehr positive Bewertungen erhalten (zwischen "sehr zufrieden" und "ziemlich zufrieden").

Der Durchschnitt aller für die einzelnen Aspekte abgegebenen Bewertungen beläuft sich auf 3,47, d.h. er ist niedriger als die genannte Gesamtbewertung, die 3,69 beträgt. (Abbildung 12)

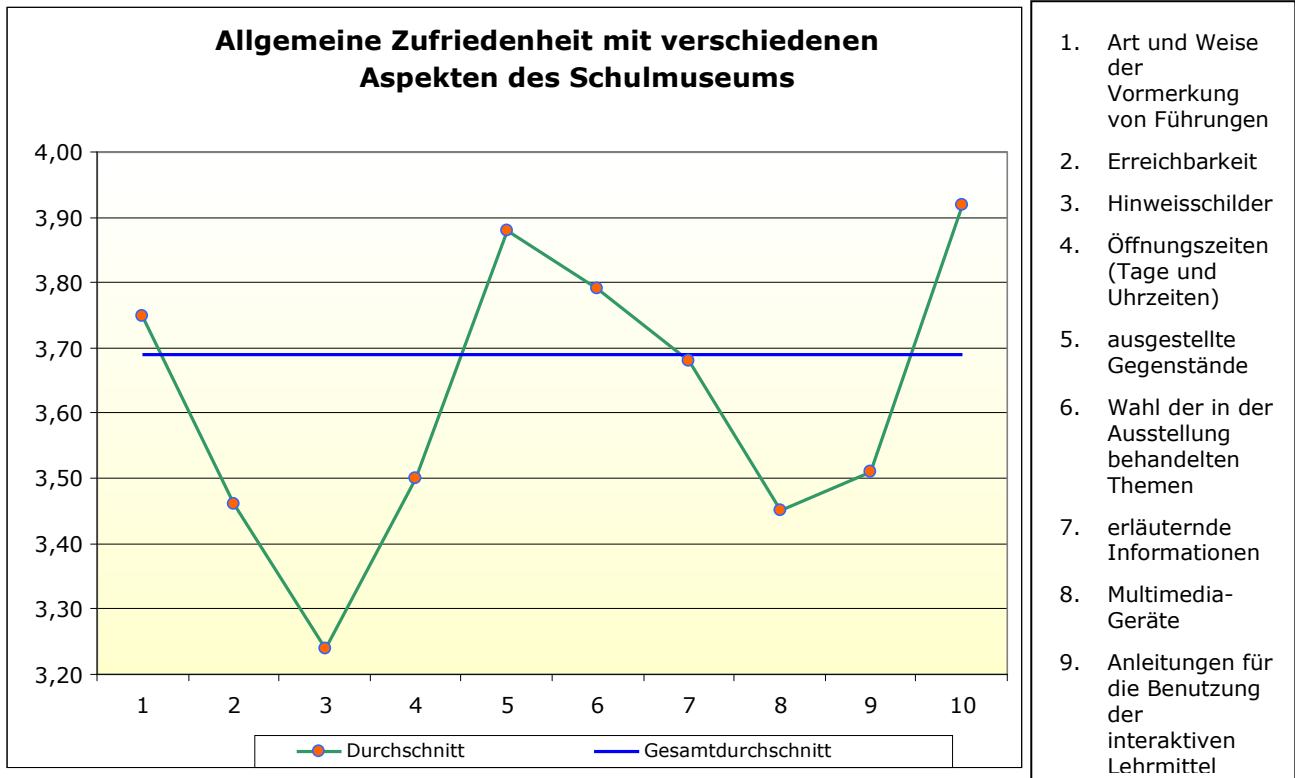


Abbildung 12

Stärken und Schwachstellen

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

- Hilfsbereitschaft und Höflichkeit des Personals (3,92)
- ausgestellte Gegenstände (3,88)
- Wahl der in der Ausstellung behandelten Themen (3,79)
- Art und Weise der Vormerkung von Führungen (3,75)

Weniger zufrieden sind die befragten Personen mit den Hinweisschildern (3,24).

4.5 Führungen

Von den Befragten wollte man wissen, ob sie an einer Führung teilgenommen haben und - wenn ja - ob sie damit zufrieden waren. 89,9% (89 Besucher/-innen) haben das Museum mit einer Führung besucht. (Abbildung 13)

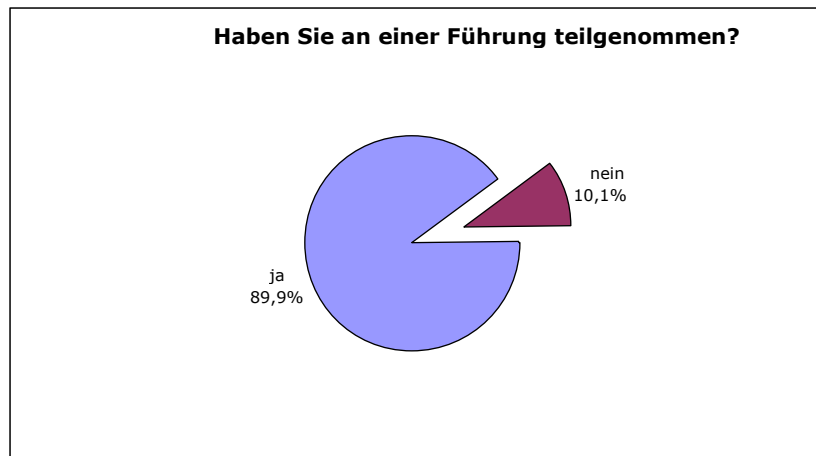


Abbildung 13

Auch in diesem Fall ist für den Führungsdienst die durchschnittliche Bewertung von 3,76 auf einer Skala von 4 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden) ziemlich hoch. (Tabelle 2)

Wie zufrieden sind Sie mit...	durchschnittliche Bewertung
Kompetenz der Führung	3,83
Verständlichkeit der Informationen	3,80
Fähigkeit der Führung, die Besucher/-innen miteinzubeziehen	3,64

Tabelle 2

4.6 Befragung der Lehrpersonen

Das Schulmuseum wird vorwiegend von Schulklassen besucht. Aus diesem Grund war ein Teil des Fragebogens **nur den Lehrpersonen** vorbehalten, die das Museum mit ihren Schülern besucht haben. Insgesamt wurden 24 Lehrkräfte befragt.

Von den 22 Lehrpersonen, die auf die entsprechende Frage geantwortet haben, haben 13 eine Grundschulklasse, 6 eine Mittelschulklasse und 3 eine Oberschul- oder Berufsschulklasse begleitet. (Abbildung 14)



Abbildung 14

In 65,2% der Fälle wurde der Museumsbesuch im Unterricht vorbereitet.

Für 91,7% der Lehrpersonen ist der didaktische Wert der Ausstellung sehr effizient. (Abbildung 15)

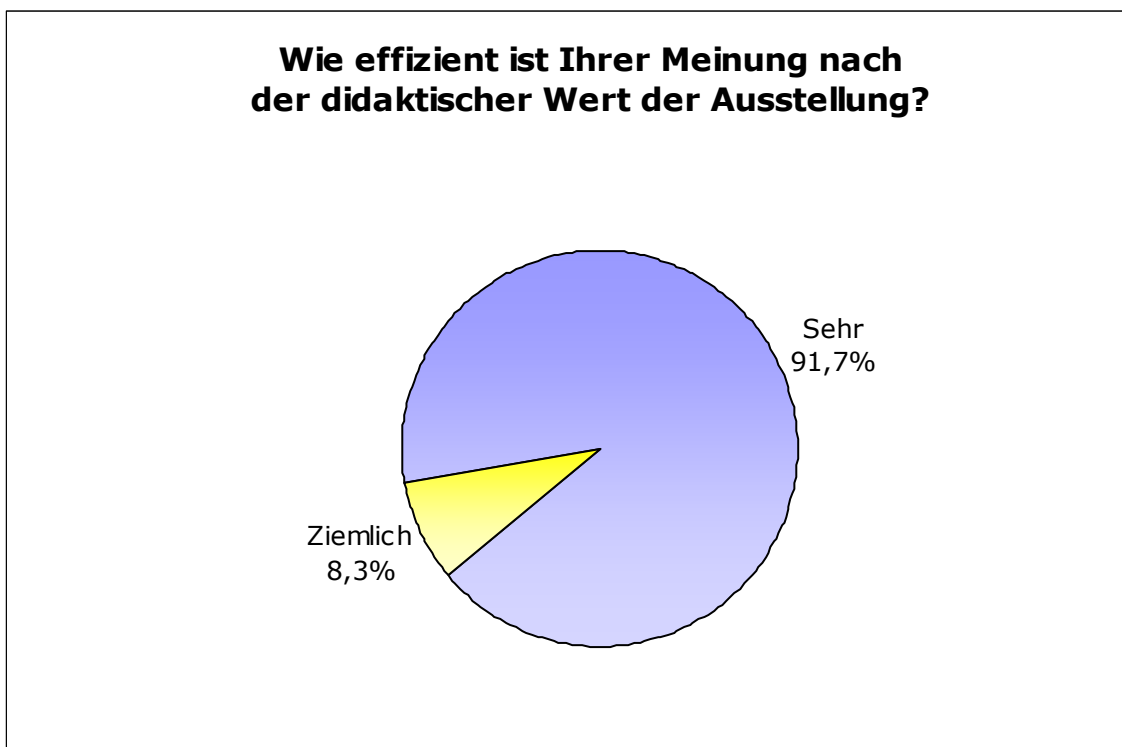


Abbildung 15

Alle Lehrpersonen beurteilen die Zufriedenheit der Schüler/-innen mit dem Museumsbesuch als sehr gut oder gut. (Abbildung 16)

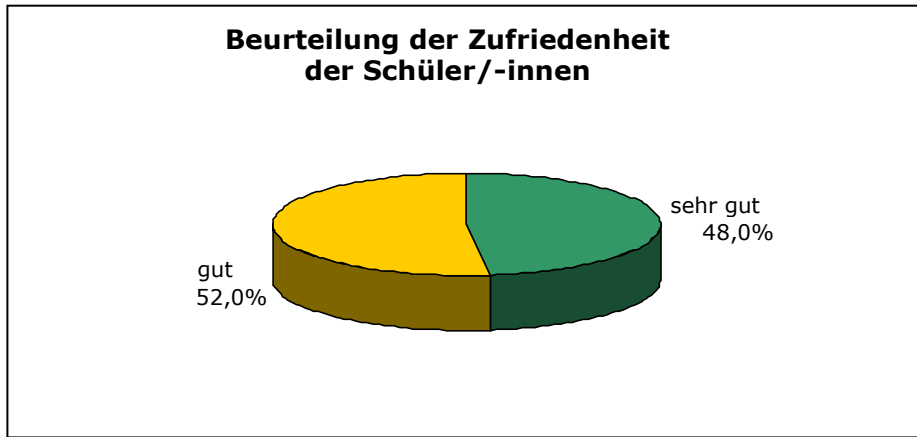


Abbildung 16

Für 92,0% der befragten Lehrkräfte ist die Dauer des Museumbesuchs im Verhältnis zur Aufmerksamkeit der Schüler angemessen; 8,0% halten die Dauer des Besuchs für zu kurz. Es ist interessant anzumerken, dass keine der Lehrpersonen den Museumsbesuch für zu lang gehalten hat. (Abbildung 17)



Abbildung 17

79,2% der befragten Lehrpersonen haben mit ihren Klassen an einer vom Schulmuseum organisierten Lehrwerkstatt teilgenommen. Alle Lehrkräfte waren damit sehr oder ziemlich zufrieden. (Abbildung 18)

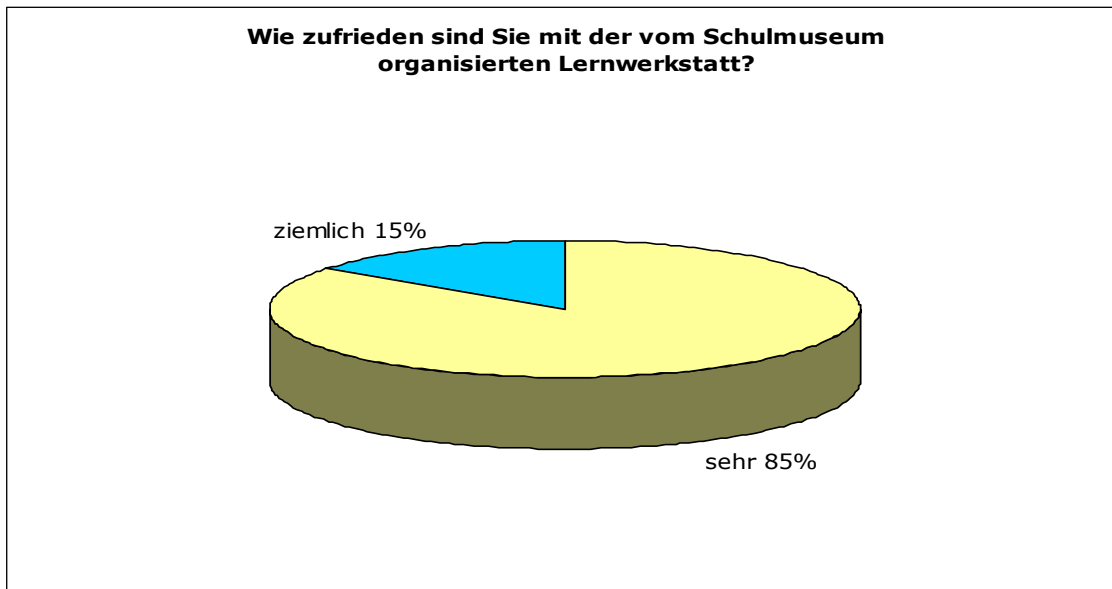


Abbildung 18

4.6 Anregungen der Befragten

Die Befragten hatten die Möglichkeit, in einem eigenen Feld eventuelle Meinungen, Vorschläge und Hinweise ihrerseits einzufügen. Insgesamt wurden 47 Anregungen/Bemerkungen formuliert:

- Positives Feedback (29 Nennungen):
(sehr interessant, originell; viele unterschiedliche Exponate; gute Auswahl an Themen und Materialien; interaktives Museum; unterhaltsame und fesselnde Werkstätten für die Kinder; sehr lehrreich usw.)
- Hinweise zu den Führungen (12 Nennungen):
(kind- und altersgerechte Erklärungen; höfliche, zuvorkommende, kompetente und sehr kinderfreundliche Führung; verständliche Erklärungen; die Führung sollte in der Muttersprache der Kinder gehalten werden usw.)
- Anregungen (6 Nennungen):
(mehr Sichtbarkeit für das Museum notwendig; Einrichtung näher zum Zentrum; Bewerbung des Museums auch im Internet und beim Verkehrsamt; Hinweisschilder auch an der Straße; mehr erläuternde Texte für die Exponate)

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung hat insgesamt einen hohen Zufriedenheitsgrad mit dem Schulmuseum aufgezeigt, insbesondere was das Personal, die ausgestellten Gegenstände, die Wahl der behandelten Themen und die Art und Weise der Vorbereitung der Führungen betrifft. Weniger zufrieden sind die Befragten mit den Hinweisschildern, den Multimedia-Geräten und der Erreichbarkeit des Museums.