

## Kunden- Befragung vom Dezember 2016

### Zusammenfassung der Ergebnisse

#### 1. Einleitung

Seit dem Jahr 2004 werden im Abstand von drei Jahren Umfragen bei sämtlichen Kunden und Mitarbeitenden durchgeführt. Diese Umfragen waren zu Beginn (2004-2007) Teil eines Projekts der Hochschule für angewandte Wissenschaften Zürich (HAZ). Mit dem dreijährigen Rhythmus kann die Entwicklung der Zufriedenheit und Bedürfnisse unserer Kunden und Mitarbeitenden langfristig evaluiert werden. In den Zwischenjahren werden Umfragen zu spezifischen Themen durchgeführt.

Aus Gründen des Datenschutzes veröffentlichen wir die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung nicht. Von der Kundenbefragung geben wir lediglich die statistischen Daten gegen aussen weiter. Die vielen Kommentare der Eltern und der Schüler-/innen geben uns aber viele wertvolle Hinweise auf die Aussensicht unserer Arbeit und viele Ideen zur Weiterentwicklung der Musikschule.

#### 2. Ergebnisse insgesamt

Die Zufriedenheit mit der Musikschule insgesamt ist wie in den bisherigen Umfragen weiterhin sehr hoch. Dies belegt die nachfolgende Statistik der Fragen, die in jeder Umfrage gestellt wurden:

| Folgende Fragen: Skala 6 (ja) bis 1 (nein). Durchschnittswerte    | 2016       | 2013       | 2010       | 2007       | 2004       |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Zufriedenheit mit der Musikschule insgesamt</b>                | <b>5.5</b> | <b>5.9</b> | <b>5.9</b> | <b>5.8</b> | <b>5.8</b> |
| Zufriedenheit mit der Lehrperson insgesamt                        | 5.8        | 5.7        | 5.8        | 5.7        | 5.8        |
| Zufriedenheit mit der Information der Musikschule                 | 5.5        | 5.6        | 5.7        | 5.6        | 5.7        |
| Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis                   | 4.6        | 5.2        | 5.2        | 5.1        | 5.0        |
| Geht das Kind gerne in den Unterricht?                            | 5.4        | 5.7        | 5.7        | 5.7        | 5.7        |
| Ist der Unterricht den Fähigkeiten des Kindes angepasst?          | 5.5        | 5.8        | 5.8        | 5.7        | 5.8        |
| Zufriedenheit mit dem Angebot der Musikschule                     | 5.3        | 5.7        | 5.8        | 5.7        | 5.7        |
|   |            |            |            |            |            |
| Folgende Frage: Skala 10 (auf jeden Fall) bis 1 (auf keinen Fall) |            |            |            |            |            |
| <b>„Wir würden die Musikschule weiter empfehlen“</b>              | <b>9.5</b> | <b>9.4</b> | <b>9.5</b> | <b>9.4</b> | <b>9.5</b> |

#### 3. Spezifische Ergebnisse und Kommentar

Die Ergebnisse der Umfrage werden am Strategietag der Musikschule vom 4.2.2016 besprochen und analysiert. Nachstehend eine Auswahl von Ergebnissen:

- Die Rücklaufquote ist mit 26% tiefer als 2013, aber im Rahmen der vorherigen Umfragen. Dies hängt eventuell damit zusammen, dass die Umfrage erstmals online erstellt wurde
- Die Eltern empfehlen die Musikschule in hohem Grad weiter (9.5 von 10 Punkten)
- Die Eltern sind mit der Lehrperson insgesamt sehr zufrieden (5.8 von 6 Punkten), die Schüler-/innen gehen gerne zur Lehrperson (5.6)
- Die Zufriedenheit beim Preis-Leistungsverhältnis ist gesunken (4.6 von 6)
- 50% (2013: 55%) der Schüler-/innen üben mehr als eine Stunde pro Woche, davon 4% (2013: 4%) über 3 Stunden
- Die seit August aufgeschaltete Facebookseite ist bei den Kunden noch weitgehend unbekannt.
- In den schriftlichen Elternkommentaren werden das vielseitige Angebot, die engagierten Lehrpersonen und die freundliche Atmosphäre besonders häufig erwähnt
- 42% der Schüler-/innen nahmen aktiv an Jubiläumsveranstaltungen teil
- Die Schülerkommentare beziehen sich oft auf den guten Austausch mit der Lehrperson und die Freude, neue Musikstücke kennen zu lernen