



Umfrage Kundenzufriedenheit September 2017
Zusammenfassung der Ergebnisse

1. Einleitung

Die Umfrage zur Kundenzufriedenheit wurde an der Musikschule Basel gemeinsam mit der Mitwirkung entwickelt und an der Musikschule Riehen im Spätsommer 2017 erstmals durchgeführt. Die Rücklaufquote betrug 56%. Wünschenswert und sinnvoll ist eine Wiederholung der Umfrage im Dreijahresrhythmus, um die Entwicklung der Zufriedenheit und Bedürfnisse unserer Kunden längerfristig evaluieren zu können. Denkbar wäre, in den Zwischenjahren Umfragen zu spezifischen Themen durchzuführen.

Von den Ergebnissen der Kundenbefragung veröffentlichen wir lediglich die statistischen Daten. Die vielen Kommentare der Eltern und der Schüler/-innen geben uns aber sehr wertvolle Hinweise auf die Aussensicht unserer Arbeit und viele Ideen zur Weiterentwicklung der Musikschule.

2. Ergebnisse insgesamt

Das Ergebnis weist hin auf eine insgesamt sehr hohe Zufriedenheit der Eltern mit der Musikschule. Dies belegt die nachfolgende Statistik der Antworten in den befragten Themenbereichen.

Themenbereiche / Durchschnittswerte in %	Erwartungen übertroffen	Erwartungen erfüllt	Zufriedenheit total
Zufriedenheit mit der Musikschule	24%	66%	90%
Zufriedenheit mit dem Unterricht	28%	68%	96%
Zufriedenheit mit der Lehrperson insgesamt	33%	60%	93%
Zufriedenheit mit Administration / Leitung	11%	69%	80%

3. Spezifische Ergebnisse und Kommentare

- In den Elternkommentaren äussern sich 33% der Eltern äusserst positiv zu den Lehrpersonen insgesamt (21 von 63 Kommentaren)
- In den Elternkommentaren werden das vielseitige Angebot, die qualifizierten und engagierten MusikerInnen/Lehrpersonen sowie die positive Lernatmosphäre besonders häufig erwähnt.
- Insgesamt hohe Zufriedenheit mit Veranstaltungen/Sonderprojekten/Familienkonzerten/Kurse für Erwachsenen
- 83% der schriftlichen Kommentare äussern sich kritisch zu den langen Wartezeiten (38 von 46 Kommentaren)
- 45% der Schüler/-innen üben an drei bis fünf Tagen pro Woche. 55% der Schüler/-innen üben weniger als 15 Minuten pro Tag.
- 61% der Familien besuchen bis zu dreimal pro Jahr die Veranstaltungen der MSR

Auswertung: Claudia de Vries, 23.10.2017

Umfrage Kundenzufriedenheit 2017

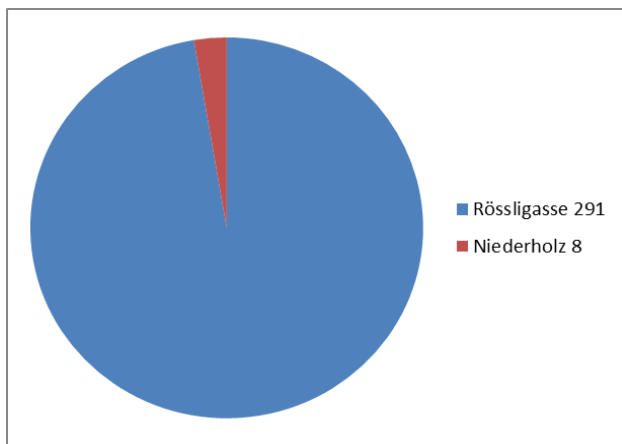
Musikschule Riehen

"ZUR PERSON"

1) Wie viele Mitglieder ihrer Familie besuchen die Musikschule?

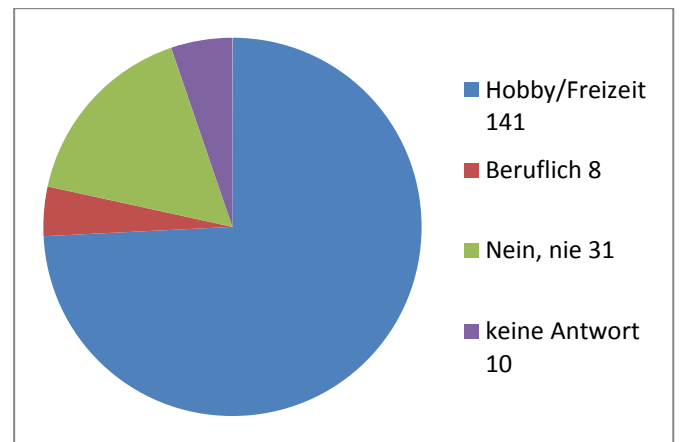
299

2) An welchem Standort findet der Unterricht statt?

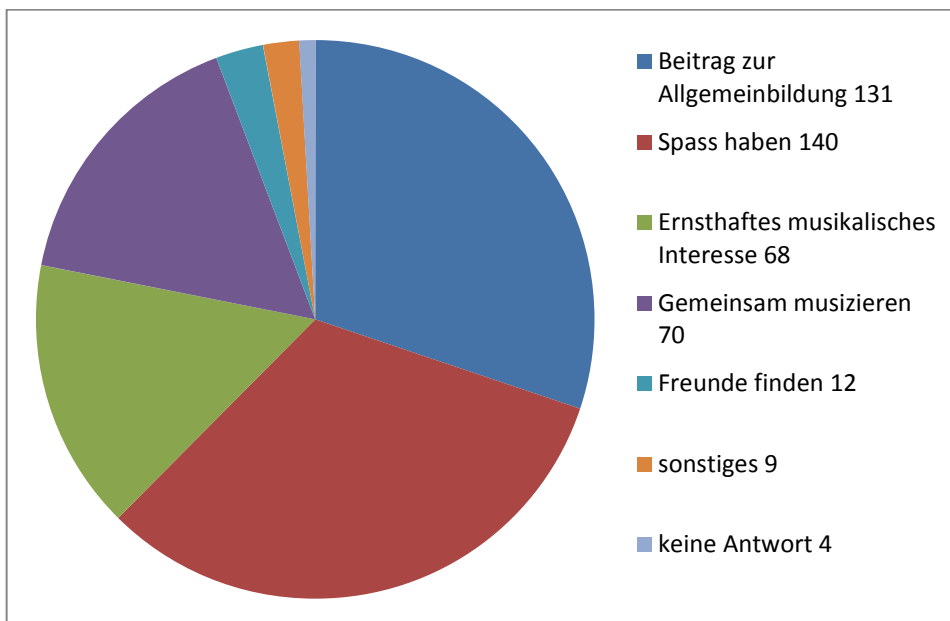


3) Eltern Minderjähriger:

Sind oder waren Sie selber musikalisch tätig?



4) Aus welchem Grund besucht Ihr Kind/besuchen Sie die Musikschule?

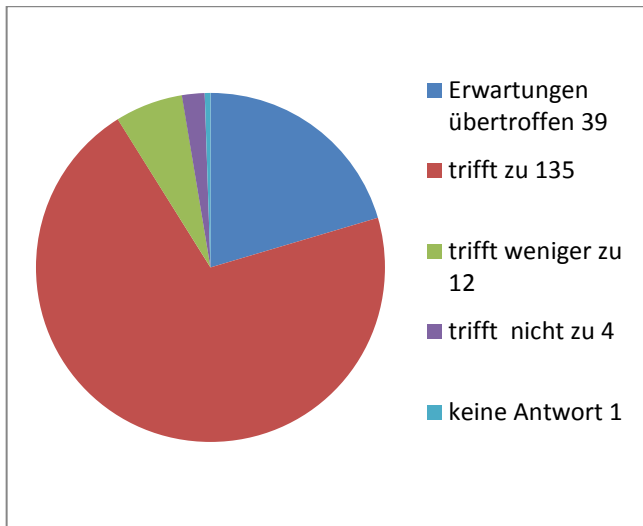


Umfrage Kundenzufriedenheit 2017

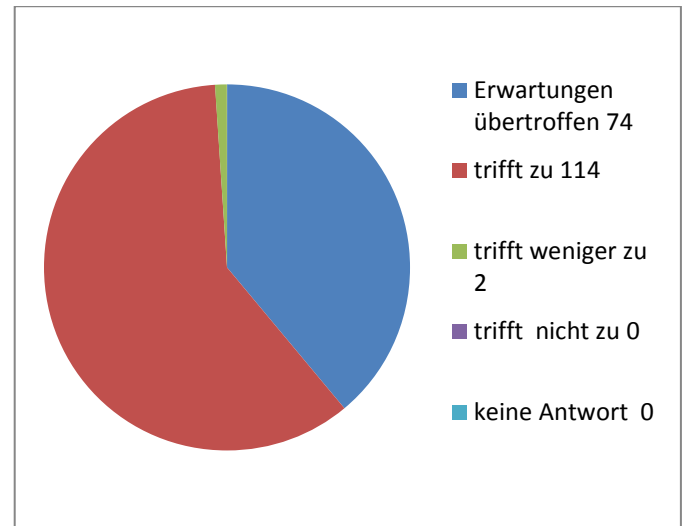
Musikschule Riehen

"UNTERRICHT"

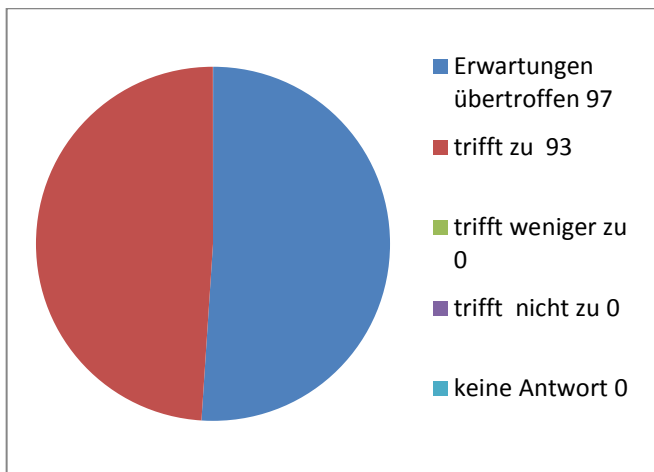
5) Wir sind mit der Unterrichtszeit zufrieden:



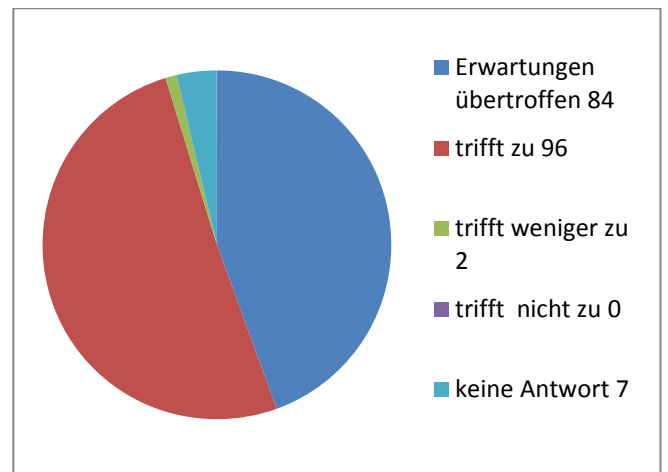
6) Der Unterricht findet in einer angenehmen Lernatmosphäre statt:



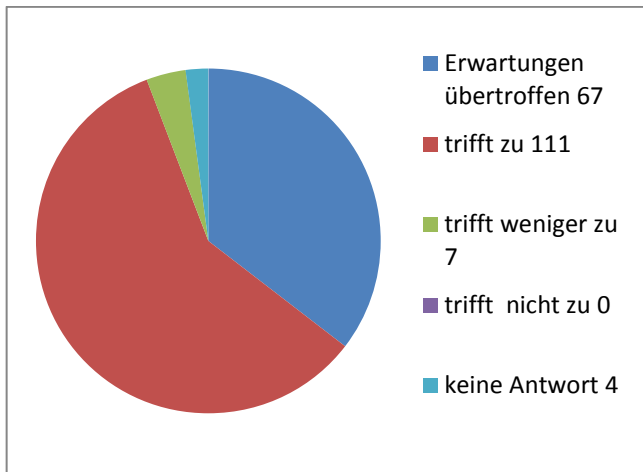
7) Der Kontakt zwischen der Lehrperson und der Schülerin /dem Schüler ist offen und freundlich:



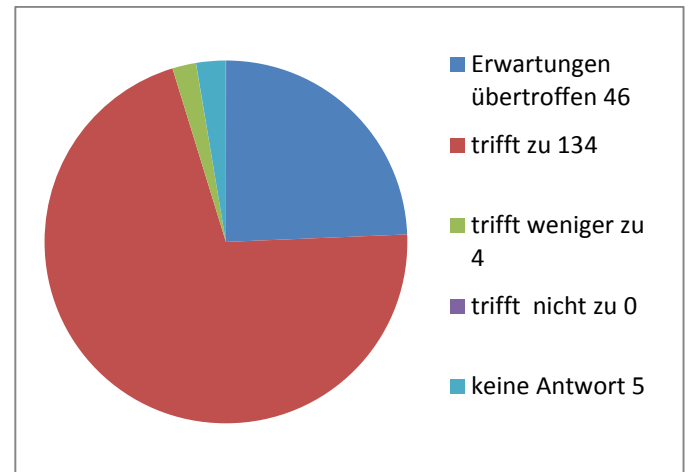
8) Meinem Kind/mir wird mit Wertschätzung und Geduld begegnet:



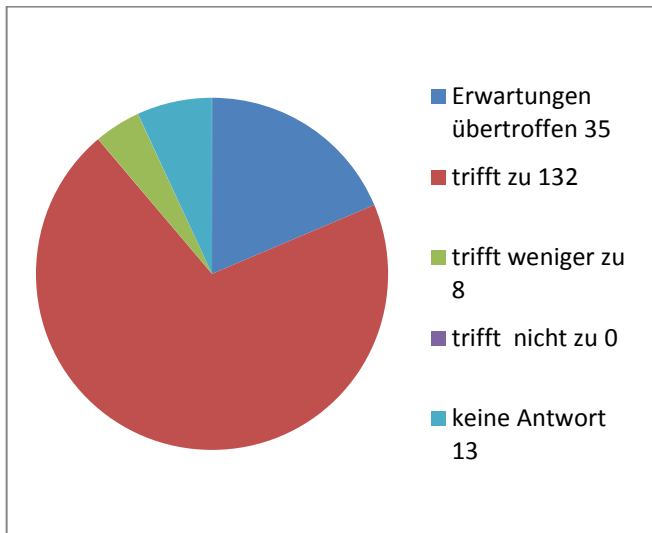
9) Der Unterricht ist motivierend:



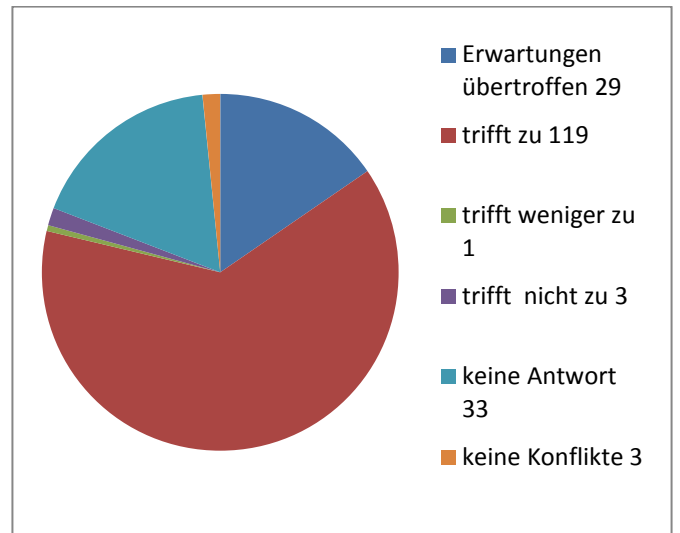
10) Der Unterricht ist zielorientiert:



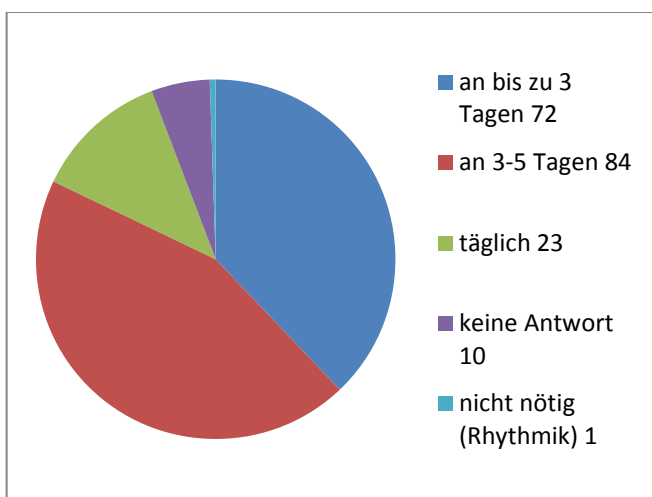
11) Der Kontakt mit dem Elternhaus ist angemessen:



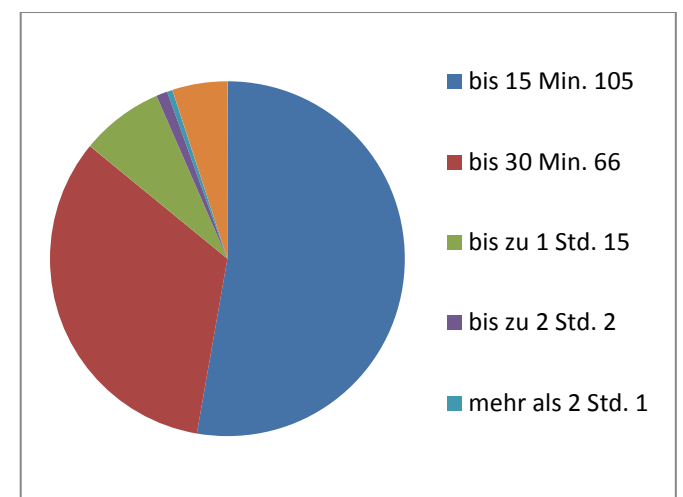
12) Konflikte werden angesprochen und offen geklärt:



13) An wie vielen Tagen pro Woche übt Ihr Kind/üben Sie in der Regel?



14) Wie lange übt Ihr Kind/üben Sie in der Regel an diesen Tagen?

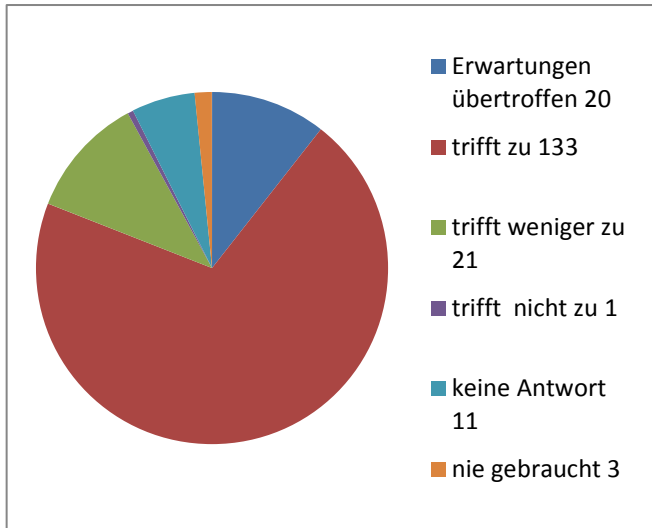


Umfrage Kundenzufriedenheit 2017

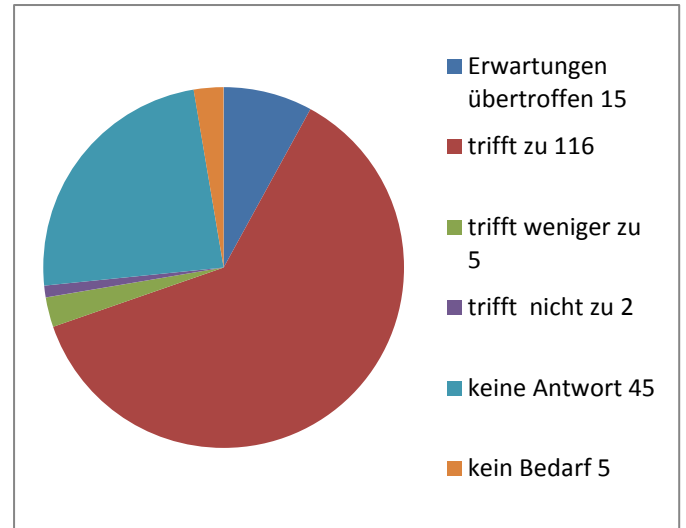
Musikschule Riehen

"ADMINISTRATION"

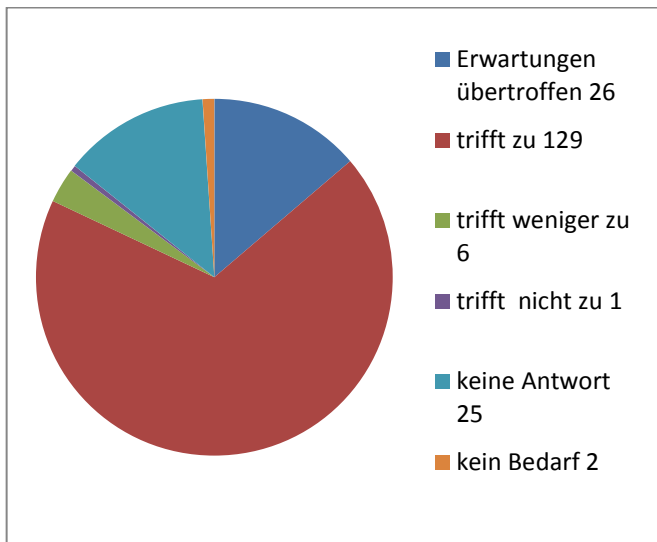
15) Das Sekretariat ist gut erreichbar:



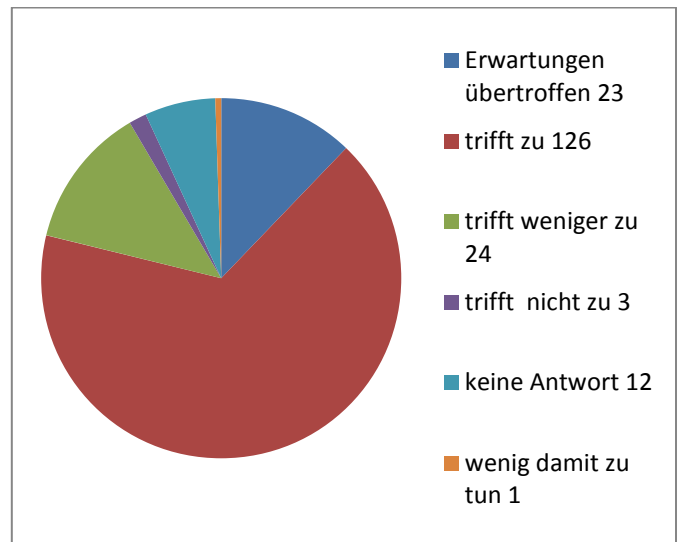
16) Die Schulleitung ist gut erreichbar:



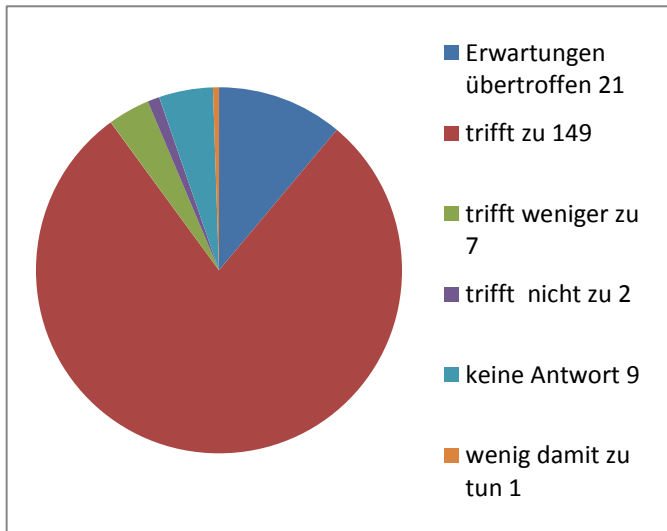
17) Meine Anliegen werden effizient und offen behandelt:



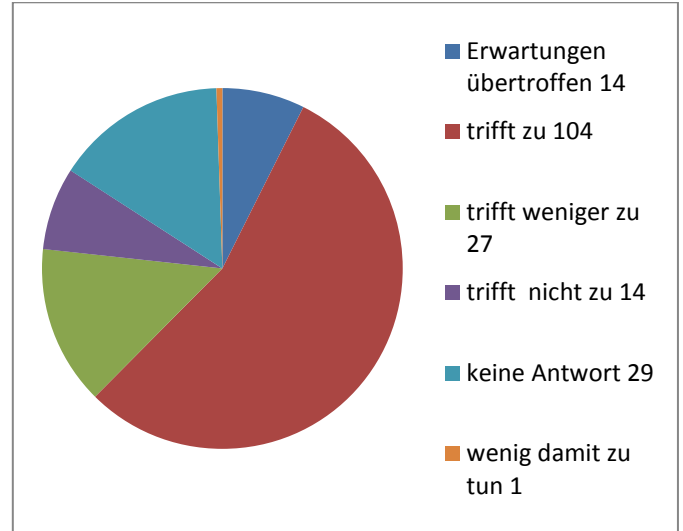
18) Ich bin ausreichend informiert über die An-und Abmeldetermine:



19) Ich bin ausreichend informiert über die Schulgeldtarife:



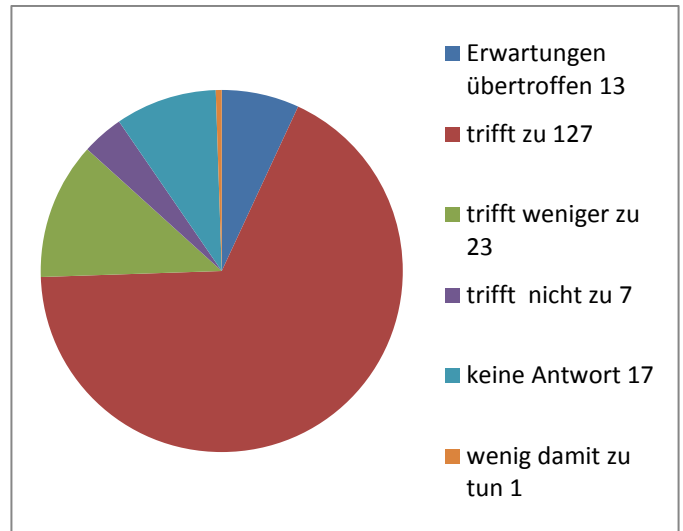
20) Ich bin ausreichend informiert über die Schulgeldermässigungen:



21) Ich bin ausreichend informiert über das Fächerangebot:



22) Ich bin ausreichend informiert über die ergänzenden Angebote:

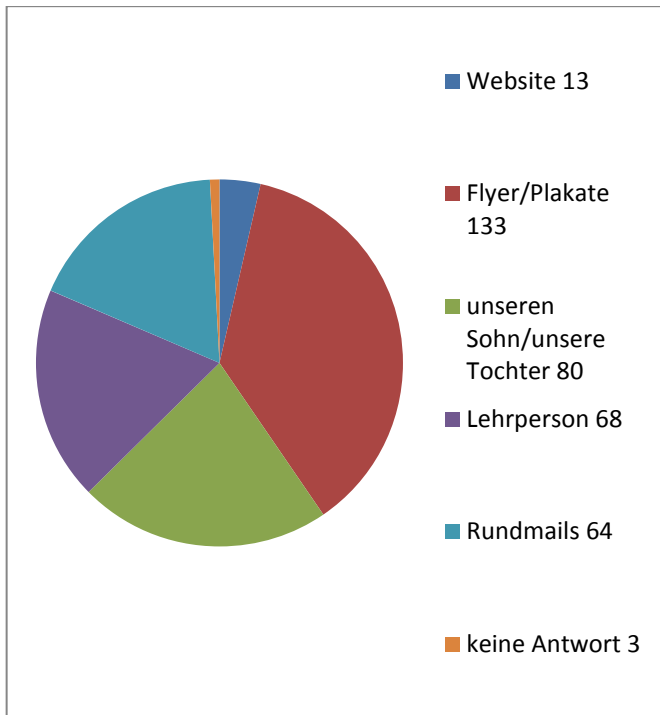


Umfrage Kundenzufriedenheit 2017

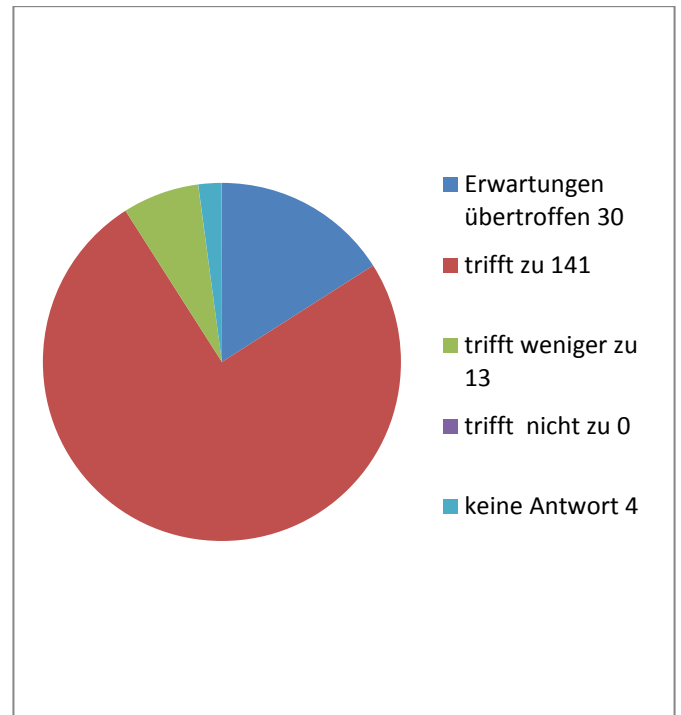
Musikschule Riehen

"VERANSTALTUNGEN"

23) Ich werde auf Konzerte und Veranstaltungen in der MSR in der Regel aufmerksam durch:



24) Ich fühle mich ausreichend informiert über die Veranstaltungen der Musik-Akademie:



25) Im letzten Schuljahr besuchte ich Veranstaltungen der Musikschule Riehen:

