

**FACHHOCHSCHULE LUDWIGSBURG
HOCHSCHULE FÜR ÖFFENTLICHE VERWALTUNG UND FINANZEN**

Wahlpflichtfach im Wirtschaftszweig:

**„Innovation, Führung und Management in öffentlichen Betrieben
und Kommunen“**

**Erhebung und Bewertung von Kundenzufriedenheit
am Beispiel der Musikschule Filderstadt**



DIPLOMARBEIT

**zur Erlangung des Grades
einer Diplomverwaltungswirtin (FH)**

vorgelegt von

Julia Haß

Studienjahr 2006/2007

Erstgutachter: Prof. Dr. Günther R. Vollmer

Zweitgutachter: Prof. Dr. Gerd Kirchhoff

Vorwort

Die vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit der Erhebung von Kundenzufriedenheit am Beispiel der Kunden der Musikschule Filderstadt.

Kundenzufriedenheit, die einen wichtigen Aspekt bei der Herstellung langfristiger, stabiler Kundenbeziehungen darstellt, lässt sich in jedem Unternehmen untersuchen, das Leistungen anbietet und Kunden hat, die diese in Anspruch nehmen.

Aufgrund meiner persönlichen Erfahrung als Musikschülerin formte sich in mir die Idee, solch eine Erhebung selbst durchzuführen. Die Tatsache, selbst rund 13 Jahre Unterricht an einer Musikschule in Anspruch genommen zu haben, machte es mir beim Schreiben dieser Diplomarbeit leichter, aus der Sicht von Musikschulkunden zu denken.

An dieser Stelle möchte ich vor allem der Leiterin der Musikschule Filderstadt, Frau Maria Fiedler, für ihre Unterstützung bei der Entstehung dieser Arbeit, ihre nicht zu erschütternde Motivation und bereitwillige Beantwortung vieler Fragen sowie ihrer Mitarbeiterin, Frau Ursula Helm, für die tatkräftige Organisation und Koordination des Fragebogenflusses danken.

In dieser Diplomarbeit wird durchgängig die männliche Form der Begriffe verwendet, was der Vereinfachung und der besseren Lesbarkeit dienen soll. Sie gilt jedoch als Abkürzung für beide Geschlechtsformen.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	II
Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	IV
Schaubilderverzeichnis	V
1 Einleitung	3
2 Musikschulen	3
2.1 Begriff, Aufbau und Organisation	3
2.2 Funktion und Aufgaben	3
2.3 Bundes- und Landesverband der Musikschulen	3
2.4 Bedeutung des Marketings für Musikschulen	3
3 Kundenzufriedenheit	3
3.1 Markt, Kunde und Dienstleistung	3
3.2 Das Konstrukt Kundenzufriedenheit	3
3.2.1 Entstehung von Kundenzufriedenheit	3
3.2.2 Spezielle Theorien zur Entstehung von Kundenzufriedenheit	3
3.2.3 Auswirkungen von Kundenzufriedenheit	3
3.2.4 Messung von Kundenzufriedenheit	3
3.3 Beschwerdemanagement	3
4 Die Musikschule Filderstadt	3
5 Empirische Untersuchung	3
5.1 Aufstellung der Hypothesen	3
5.2 Die Konzeption der Befragung	3
5.3 Vorgehensweise und Durchführung der Befragung	3
5.4 Struktur der Befragten	3
6 Aus- und Bewertung der Befragung	3
6.1 Auswertung der Befragung	3
6.1.1 Grundauswertung	3

6.1.2	Auswertung einzelner Fragen nach Altersgruppe und Geschlecht	3
6.1.3	Auswertung einzelner Fragen nach Wohnort	3
6.1.4	Auswertung nach Unterrichtsfächern	3
6.1.5	Auswertung der offenen Fragen	3
6.2	Verifizierung und/oder Falsifizierung der Hypothesen	3
6.3	Handlungsempfehlungen für die Musikschule Filderstadt....	3
7	Zusammenfassung und Fazit	3
Anhang		VI
Literaturverzeichnis		VII
Ehrenwörtliche Versicherung nach § 36 III APrOVwgD		VIII

Abkürzungsverzeichnis

a. a. O.	am angegebenen Ort
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
€	Euro
f.	folgende
ff.	fortfolgende
ggf.	gegebenenfalls
(g)GmbH	(gemeinnützige) Gesellschaft mit beschränkter Haftung
LMBW	Landesverband der Musikschulen Baden- Württembergs e.V.
MSF	Musikschule Filderstadt
Nr./Nrn.	Nummer/Nummern
o. g.	oben genannte/r/s
rd.	rund
s. o.	siehe oben
sog.	so genannte/r/s
TVöD	Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst
usw.	und so weiter
VdM	Verband deutscher Musikschulen
vgl.	vergleiche
VHS	Volkshochschule
z.B.	zum Beispiel
z. T.	zum Teil

Abbildungsverzeichnis

Abbildung VI-1: Haben Sie schon einmal Anregungen/Kritik gegenüber der Musikschule geäußert? (Frage 1).....	VI-3
Abbildung VI-2: Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion der Musikschule auf Ihre Anregung/Kritik? (Frage 2).....	VI-3
Abbildung VI-3: Sind Sie mit dem Unterrichtsangebot der Musikschule zufrieden? (Frage 3)	VI-4
Abbildung VI-4: Sind die Öffnungszeiten des Sekretariats Ihrer Meinung nach ausreichend? (Frage 4)	VI-4
Abbildung VI-5: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung, die Sie bei der Musikschulverwaltung erhalten? (Frage 5)	VI-4
Abbildung VI-6: "Die Musikschule führt <u>zu viele</u> Veranstaltungen (wie z.B. Konzerte, Vorspiele) durch." (Frage 6)	VI-5
Abbildung VI-7: Halten Sie die Veranstaltungsinformationen (Amtsblatt, Plakate, Flyer) für ausreichend? (Frage 7)..	VI-5
Abbildung VI-8: "Die Lehrkraft (meines Kindes) unterrichtet abwechslungsreich." (Frage 8a)	VI-5
Abbildung VI-9: "Die Lehrkraft berücksichtigt die Wünsche meines Kindes." (Frage 8b)	VI-6
Abbildung VI-10: "Die Lehrkraft (meines Kindes) erklärt verständlich." (Frage 8c)	VI-6
Abbildung VI-11: "Die Lehrkraft geht auf die Persönlichkeit des Kindes ein." (Frage 8d)	VI-6
Abbildung VI-12: "Die Lehrkraft (meines Kindes) fordert angemessene Leistungen." (Frage 8e)	VI-7
Abbildung VI-13: "Die Lehrkraft (meines Kindes) setzt motivierende Ziele (Vorspiel, Projekt,...)." (Frage 8f)	VI-7
Abbildung VI-14: "Die Lehrkraft (meines Kindes) ist engagiert." (Frage 8g)	VI-7
Abbildung VI-15: "Die Lehrkraft (meines Kindes) berät mich/uns gut." (Frage 8h)	VI-8

Abbildung VI-16: Wie zufrieden ist Ihr Kind mit seiner Lehrkraft insgesamt? (Frage 9)	VI-8
Abbildung VI-17: "In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen." (Frage 10)	VI-8
Abbildung VI-18: "Die Unterrichtsstätten der Musikschule sind gut zu erreichen." (Frage 11)	VI-9
Abbildung VI-19: Wie zufrieden sind Sie (...) mit Ihren Unterrichtsgebühren? (Frage 12)	VI-9
Abbildung VI-20: Sind Ihnen die sozialen Aspekte der Gebührenordnung bekannt? (Frage 13)	VI-9
Abbildung VI-21: Finden soziale Aspekte bei Ihnen Anwendung? (Frage 14)	VI-10
Abbildung VI-22: "Soziale Aspekte werden ausreichend berücksichtigt." (Frage 15)	VI-10
Abbildung VI-23: Wie zufrieden sind Sie mit der Musikschule insgesamt? (Frage 16)	VI-10
Abbildung VI-24: Können Sie sich vorstellen, sich wieder für die MSF zu entscheiden? (Frage 17)	VI-11
Abbildung VI-25: Ist die Musikschule Ihrer Meinung nach weiterzuempfehlen? (Frage 18)	VI-11
Abbildung VI-26: Altersgruppen	VI-11
Abbildung VI-27: Geschlecht	VI-12
Abbildung VI-28: Musikalische Früherziehung – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-26
Abbildung VI-29: Akkordeon – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-26
Abbildung VI-30: Klavier/Keyboard – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-26
Abbildung VI-31: Gitarre – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-27
Abbildung VI-32: Gesang/Kinderchor – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer.....	VI-27
Abbildung VI-33: Percussion – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-27
Abbildung VI-34: Jazz/Rock/Pop – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer...	VI-27

Abbildung VI-35: Streicher – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-28
Abbildung VI-36: Auswertung: Holzbläser – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-28
Abbildung VI-37: Auswertung: Blechbläser – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-28
Abbildung VI-38: Auswertung: Blockflöte – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-29
Abbildung VI-39: Auswertung: Ballett/Tanz – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer	VI-29
Abbildung VI-40: Auswertung: Orff-Spielkreis – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer.....	VI-29

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf der einzelnen Unterrichtsfächer	33
Tabelle 2: Liste der meistgenannten Kategorien der offenen Fragen	50
Tabelle VI-1: Lage- und Streuungsparameter	VI-2
Tabelle VI-2: Unterrichtsfach	VI-12
Tabelle VI-3: Wohnort	VI-13
Tabelle VI-4: Unterrichtsfach – Geschlecht – Altersgruppe.....	VI-13
Tabelle VI-5: Wohnort – Unterrichtsfach	VI-14
Tabelle VI-6: Wohnort – Altersgruppen	VI-15
Tabelle VI-7: Wohnort – Geschlecht	VI-16
Tabelle VI-8: Altersgruppe/Geschlecht – Gesamtzufriedenheit mit Lehrkraft (Frage 9)	VI-18
Tabelle VI-9: Altersgruppe/Geschlecht – Gesamtzufriedenheit mit MSF (Frage 16)	VI-19
Tabelle VI-10: Wohnort – „In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen.“ (Frage 10)..	VI-19
Tabelle VI-11: Wohnort – „Die Unterrichtsstätten der Musikschule sind gut erreichbar.“ (Frage 11)	VI-22
Tabelle VI-12: Unterrichtsfach – „In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen.“ (Frage 10)	VI-25
Tabelle VI-13: Unterrichtsfach – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren (Frage 12).....	VI-30
Tabelle VI-14: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes unterrichtet abwechslungsreich.“ (Frage 8a)	VI-34
Tabelle VI-15: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft berücksichtigt die Wünsche meines Kindes.“ (Frage 8b)	VI-35
Tabelle VI-16: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes erklärt verständlich.“ (Frage 8c)	VI-35
Tabelle VI-17: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft geht auf die Persönlichkeit meines Kindes ein.“ (Frage 8d)	VI-36

Tabelle VI-18: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes fordert angemessene Leistungen.“ (Frage 8e)	VI-36
Tabelle VI-19: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes setzt motivierende Ziele (Vorspiel, Projekt, ...)“ (Frage 8f)....	VI-37
Tabelle VI-20: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes ist engagiert.“ (Frage 8g).....	VI-37
Tabelle VI-21: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes berät mich/uns gut.“ (Frage 8h)	VI-38
Tabelle VI-22: Musikalische Früherziehung – Teilfragen 8a – h	VI-38
Tabelle VI-23: Klavier/Keyboard – Teilfragen 8a – h	VI-39
Tabelle VI-24: Akkordeon – Teilfragen 8a – h	VI-39
Tabelle VI-25: Streicher – Teilfragen 8a – h	VI-40
Tabelle VI-26: Holzbläser – Teilfragen 8a – h.....	VI-40
Tabelle VI-27: Blechbläser – Teilfragen 8a – h	VI-41
Tabelle VI-28: Blockflöte – Teilfragen 8a – h	VI-41
Tabelle VI-29: Gitarre – Teilfragen 8a – h	VI-42
Tabelle VI-30: Ballett/Tanz – Teilfragen 8a – h	VI-42
Tabelle VI-31: Gesang/Kinderchor – Teilfragen 8a – h	VI-43
Tabelle VI-32: Percussion – Teilfragen 8a – h.....	VI-43
Tabelle VI-33: Orff-Spielkreis – Teilfragen 8a – h	VI-44
Tabelle VI-34: Jazz/Rock/Pop – Teilfragen 8a – h	VI-44
Tabelle VI-35: Unterrichtsfach – Wie zufrieden sind Sie mit der MSF insgesamt? (Frage 16)	VI-45
Tabelle VI-36: Musikalische Früherziehung – Zufriedenheit mit Angebot	VI-46
Tabelle VI-37: Klavier/Keyboard – Zufriedenheit mit Angebot	VI-46
Tabelle VI-38: Akkordeon – Zufriedenheit mit Angebot	VI-47
Tabelle VI-39: Streicher – Zufriedenheit mit Angebot	VI-47
Tabelle VI-40: Holzbläser – Zufriedenheit mit Angebot	VI-47
Tabelle VI-41: Blechbläser – Zufriedenheit mit Angebot	VI-48
Tabelle VI-42: Blockflöte – Zufriedenheit mit Angebot	VI-48
Tabelle VI-43: Gitarre – Zufriedenheit mit Angebot.....	VI-48

Tabelle VI-44: Ballett/Tanz – Zufriedenheit mit Angebot	VI-49
Tabelle VI-45: Gesang – Zufriedenheit mit Angebot	VI-49
Tabelle VI-46: Percussion – Zufriedenheit mit Angebot	VI-49
Tabelle VI-47: Orff-Spielkreis – Zufriedenheit mit Angebot.....	VI-50
Tabelle VI-48: Jazz/Rock/Pop – Zufriedenheit mit Angebot	VI-50
Tabelle VI-49: Unterrichtsfach – Können Sie sich vorstellen, sich wieder für die MSF zu entscheiden? (Frage 17)	VI-51
Tabelle VI-50: Unterrichtsfach – Ist die MSF Ihrer Meinung nach weiterzuempfehlen? (Frage 18)	VI-53
Tabelle VI-51: Was finden Sie besonders gut an der Musikschule (Frage 23)?.....	VI-55
Tabelle VI-52: Haben Sie Verbesserungsvorschläge (Frage 24)?	VI-56
Tabelle VI-53: Weitere Wünsche, Anregungen, Kritik (Frage 25)	VI-57
Tabelle VI-54: Antworten auf Frage 23.....	VI-58
Tabelle VI-55: Antworten auf Frage 24	VI-63
Tabelle VI-56: Antworten auf Frage 25.....	VI-67
Tabelle VI-57: Einzugsgebiet der MSF.....	VI-74
Tabelle VI-58: Warteliste	VI-74

Schaubilderverzeichnis

Schaubild 1: Das Konfirmation-/ Diskonfirmation-Paradigma	17
Schaubild 2: Auswirkungen von Kundenzufriedenheit bzw. Kundenunzufriedenheit	20
Schaubild 3: Stadtteile – Zufriedenheit mit der Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen	39
Schaubild 4: Altersverteilung der Befragten	42
Schaubild VI-1: Die Assimilationstheorie	VI-1
Schaubild VI-2: Die Kontrasttheorie	VI-1
Schaubild VI-3: Unterrichtsfach	VI-12
Schaubild VI-4: Wohnort	VI-13
Schaubild VI-5: Verteilung Altersgruppen weiblich	VI-14
Schaubild VI-6: Verteilung Altersgruppen männlich	VI-14
Schaubild VI-7: Bernhausen - Verteilung Altersgruppen	VI-15
Schaubild VI-8: Bonlanden - Verteilung Altersgruppen	VI-15
Schaubild VI-9: Plattenhardt - Verteilung Altersgruppen	VI-15
Schaubild VI-10: Sielmingen - Verteilung Altersgruppen	VI-16
Schaubild VI-11: Harthausen - Verteilung Altersgruppen	VI-16
Schaubild VI-12: Auswärtige - Verteilung Altersgruppen	VI-16
Schaubild VI-13: Bernhausen – Geschlechtsverteilung	VI-17
Schaubild VI-14: Bonlanden – Geschlechtsverteilung	VI-17
Schaubild VI-15: Plattenhardt – Geschlechtsverteilung	VI-17
Schaubild VI-16: Sielmingen – Geschlechtsverteilung	VI-17
Schaubild VI-17: Harthausen – Geschlechtsverteilung	VI-18
Schaubild VI-18: Auswärtige – Geschlechtsverteilung	VI-18
Schaubild VI-19: Bernhausen – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen	VI-20
Schaubild VI-20: Bonlanden – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen	VI-20
Schaubild VI-21: Plattenhardt – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen	VI-20

Schaubild VI-22: Sielmingen – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen.....	VI-21
Schaubild VI-23: Harthausen –.Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen	VI-21
Schaubild VI-24: Bernhausen – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten	VI-23
Schaubild VI-25: Bonlanden – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten	VI-23
Schaubild VI-26: Plattenhardt – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten	VI-23
Schaubild VI-27: Sielmingen – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten	VI-24
Schaubild VI-28: Harthausen – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten	VI-24
Schaubild VI-29: Auswärtige – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten	VI-24
Schaubild VI-30: Musikalische Früherziehung – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren	VI-31
Schaubild VI-31: Klavier/Keyboard – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren	VI-31
Schaubild VI-32: Akkordeon–Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren...	VI-31
Schaubild VI-33: Streicher – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren...	VI-31
Schaubild VI-34: Holzbläser – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren.	VI-32
Schaubild VI-35: Blechbläser–Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren.	VI-32
Schaubild VI-36: Blockflöte – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren..	VI-32
Schaubild VI-37: Gitarre – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren.....	VI-32
Schaubild VI-38: Ballett/Tanz–Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren.	VI-33
Schaubild VI-39: Gesang/Kinderchor – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren	VI-33
Schaubild VI-40: Percussion–Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren..	VI-33
Schaubild VI-41: Orff-Spielkreis – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren	VI-33

Schaubild VI-42: Jazz/Rock/Pop – Zufriedenheit mit Gebühren	VI-34
Schaubild VI-43: Musikalische Früherziehung – Teilfragen 8a – h	VI-38
Schaubild VI-44: Klavier/Keyboard – Teilfragen 8a – h.....	VI-39
Schaubild VI-45: Akkordeon – Teilfragen 8a – h.....	VI-39
Schaubild VI-46: Streicher – Teilfragen 8a – h.....	VI-40
Schaubild VI-47: Holzbläser – Teilfragen 8a – h.....	VI-40
Schaubild VI-48: Blechbläser – Teilfragen 8a – h.....	VI-41
Schaubild VI-49: Blockflöte – Teilfragen 8a – h.....	VI-41
Schaubild VI-50: Gitarre – Teilfragen 8a – h.....	VI-42
Schaubild VI-51: Ballett/Tanz – Teilfragen 8a – h.....	VI-42
Schaubild VI-52: Gesang/Kinderchor – Teilfragen 8a – h.....	VI-43
Schaubild VI-53: Percussion – Teilfragen 8a – h.....	VI-43
Schaubild VI-54: Orff-Spielkreis – Teilfragen 8a – h.....	VI-44
Schaubild VI-55: Jazz/Rock/Pop – Teilfragen 8a – h.....	VI-44
Schaubild VI-56: Musikalische Früherziehung – Zufriedenheit mit Angebot	VI-46
Schaubild VI-57: Klavier/Keyboard - Zufriedenheit mit Angebot	VI-46
Schaubild VI-58: Akkordeon – Zufriedenheit mit Angebot	VI-47
Schaubild VI-59: Streicher – Zufriedenheit mit Angebot	VI-47
Schaubild VI-60: Holzbläser – Zufriedenheit mit Angebot	VI-47
Schaubild VI-61: Blechbläser – Zufriedenheit mit Angebot	VI-48
Schaubild VI-62: Blockflöte – Zufriedenheit mit Angebot	VI-48
Schaubild VI-63: Gitarre – Zufriedenheit mit Angebot	VI-48
Schaubild VI-64: Ballett/Tanz – Zufriedenheit mit Angebot	VI-49
Schaubild VI-65: Gesang/Kinderchor – Zufriedenheit mit Angebot	VI-49
Schaubild VI-66: Percussion – Zufriedenheit mit Angebot	VI-49
Schaubild VI-67: Orff-Spielkreis – Zufriedenheit mit Angebot	VI-50
Schaubild VI-68: Jazz/Rock/Pop – Zufriedenheit mit Angebot.....	VI-50
Schaubild VI-69: Unterrichtsfächer – Wiederentscheidungstendenz für die MSF.....	VI-52
Schaubild VI-70: Unterrichtsfächer – Weiterempfehlung der MSF.....	VI-54

1 Einleitung

„Der Erfolg eines Unternehmens wird von zwei Faktoren bestimmt: vom Kunden und vom Produkt. Wenn Sie sich um den Kunden bemühen, kommt er zurück. Wenn Sie sich um das Produkt kümmern, kommt es nicht zurück. So einfach ist das, und doch so schwer.“¹

Dieses Zitat von Richard Whiteley beschreibt treffend zwei unterschiedliche Denkmuster der letzten 60 Jahre. Sich hauptsächlich mit dem Produkt und weniger mit dem Abnehmer zu beschäftigen, war die Denk- und Handlungsweise in Unternehmenskreisen ab Mitte des 20. Jahrhunderts². Diese Situation veranlasste Günter Rexrodt, ehemaliger Wirtschaftsminister der BRD, sich wie folgt darüber zu äußern: „Wenn die Deutschen eine Maschine bedienen sollen, funkeln ihnen die Augen, wenn sie Menschen bedienen sollen, sträuben sich ihnen die Haare.“³

Richard Whiteleys Ausspruch verdeutlicht jedoch auch, in welche Richtung sich das Denkmuster auf unternehmerischer Seite im Laufe der letzten 20 Jahre entwickelt hat: Es steht nun mehr und mehr der Kunde im Mittelpunkt, denn er und seine Bedürfnisse, Wünsche und Forderungen bestimmen maßgeblich, was auf den Markt kommt.⁴ Werden seine Bedürfnisse von einem Unternehmen nicht hinreichend befriedigt, „kommt er nicht zurück“. Die Konsequenz daraus wäre, dass er sich einem anderen Anbieter zuwendet. Dies wird nicht zuletzt durch die ansteigende regionalen und soziale Unabhängigkeit⁵ des Einzelnen sowie die Informationsüberflutung des ausgeklungenen 20. Jahrhunderts verursacht. Für den Abnehmer eines Produkts oder einer Dienstleistung wird es in Zeiten einer expandierenden Infrastruktur, in Zeiten steigender Ansprüche, in Zeiten des allgegenwärtigen Internet immer einfacher, sich über andere, bessere,

¹ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.: Das Märchen vom König Kunde, Offenbach, 1998, S. 74.

² VGL. EBENDA, S. 74ff.

³ VGL. EBENDA, S. 89.

⁴ VGL. EBENDA, S. 74ff.

⁵ VGL. KLEIN, ARMIN: Kultur-Marketing, 2. Auflage, München, 2005, S. 51.

billigere Angebote zu informieren und diese nachzufragen. Womit man sich früher mangels Alternative (welche höchstens mit hohem Aufwand verbunden erreichbar gewesen wäre) abgefunden hat, ist heutzutage nur einen Mausklick entfernt. Diese Situation zwingt Unternehmen, die Kunden, die sie haben, mit allen Mitteln zu halten, d.h. sie zufrieden zu stellen. Denn wie oben gezeigt „kommen unzufriedene Kunden nicht zurück“. Auch Musikschulen haben Kunden. Selbst wenn Musikschulen als Gegenstand kommunaler Kulturpolitik⁶ und als Ausprägung kommunaler Unternehmen⁷ nicht ausschließlich gewinnorientiert arbeiten dürfen, sondern einen Bildungs- und Kulturauftrag⁸ erfüllen, definieren sie doch ihre Daseinsberechtigung u. a. aus der Befriedigung von Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Kunden, welche (neben den Anteilen von Kommune und Land) einen maßgeblichen Beitrag zu ihrer Finanzierung leisten.

Inhalt dieser Arbeit ist die erstmalige Erhebung und Bewertung von Kundenzufriedenheit an der Musikschule Filderstadt. Daraus verspricht sich die Musikschule, Missstände und verbesserungswürdige Bereiche ihrer Arbeit aufzudecken und dementsprechend reagieren zu können. Mit den aus den Empfehlungen dieser Arbeit umgesetzten Aktivitäten will sie sich an den Bedürfnissen und Wünschen ihrer Schüler⁹ und deren Eltern noch mehr als bisher ausrichten.

Im Mittelpunkt stehen zwei Begriffe: Kundenzufriedenheit und Musikschulen. Die Musikschulen im Allgemeinen werden später in der Musikschule Filderstadt konkretisiert.

Im ersten Teil der Arbeit (**Kapitel 2**) soll versucht werden, die Musikschule näher zu thematisieren. Dabei erfolgt zunächst eine Definition, anschließend wird Aufbau, Organisation, Funktion und Aufgaben von Musikschulen genauer beschrieben. Neben Bundes- und Landesverband der Musik-

⁶ VGL. SCHEYTT, OLIVER: Die Musikschule, Köln, 1989, S. 80.

⁷ VGL. HESACKER, MARKUS: Musikschulen in der Sackgasse?, in: ACKERMANN, PETER/MAZUROWICZ, ULRICH (HRSG.): Musikpädagogische Impulse, Band 5, Fernwald, 2004, S. 26f.

⁸ VGL. § 2 (II) JUGENDBILDUNGSGESETZ, Fassung vom 08.07.1996.
VGL. KAPITEL 2.1.

⁹ Der Begriff „Schüler“ umfasst während der gesamten Arbeit Schüler jeden Alters.

schulen wird dann die Bedeutung des Marketings für den Kulturbetrieb „Musikschule“ erklärt. **Kapitel 3** setzt sich ausführlich mit dem zweiten Begriff, der Kundenzufriedenheit, auseinander und enthält zusätzlich zu Markt, Kunde und Dienstleistung Informationen zur Entstehung, zu den Auswirkungen und zur Messung der Kundenzufriedenheit. Ferner soll das Beschwerdemanagement als ein Bereich der Zufriedenheitsforschung erläutert werden. In **Kapitel 4** wird die Musikschule Filderstadt als Ort und Subjekt der Erhebung von Kundenzufriedenheit betrachtet. Hierzu werden zunächst ihr Hintergrund und ihre Organisation beschrieben. Dann soll im Detail auf Schüler- und Lehrerzahlen, Finanzierung und Einzugsgebiet sowie Schwerpunkte der Arbeit, die Kooperation mit anderen örtlichen Einrichtungen, das Angebot und auf Besonderheiten dieser Musikschule eingegangen werden. Schließlich folgt in **Kapitel 5** die Darstellung der empirischen Untersuchung, genauer die Aufstellung der Hypothesen, die Konzeption und Durchführung der Befragung. Außerdem wird die Struktur der Befragten analysiert. **Kapitel 6** beinhaltet die Auswertung und Bewertung der Erhebung bei der Musikschule Filderstadt und soll dieser gleichzeitig Handlungsempfehlungen liefern.

2 Musikschulen

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit Musikschulen in Deutschland und speziell in Baden-Württemberg. Es soll zunächst Klarheit hinsichtlich der Institution „Musikschule“ geschaffen werden, welche als Ausprägung kommunaler Kulturarbeit hier im Fokus steht. Außerdem wird über Aufbau, Organisation und Funktion sowie über die Dachverbände der Musikschulen auf Bundes- und Landesebene informiert. Zuletzt soll die Bedeutung des Marketings für Musikschulen als öffentliche Kulturbetriebe dargestellt werden.

2.1 Begriff, Aufbau und Organisation

Musikschulen sind „öffentliche gemeinnützige Einrichtungen der musikalischen Bildung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Sie führen an die

Musik heran, regen Musikalität an, finden und fördern musikalische Begabungen, leiten zum aktiven Musizieren an und vermitteln lebenslange Freude an der Musik.“¹⁰ „Sie ermöglichen ihren Schülern das gemeinsame Musizieren in Musikschulensembles, in der allgemeinbildenden Schule, in der Familie und in der Laienmusik.“¹¹

Musikschulen sind selbstständiger Bestandteil des deutschen Bildungssystems und ergänzen den Musikunterricht der Schule. Großer Wert wird dabei auf die Zusammenarbeit mit örtlichen Schulen, Kindergärten, Musikvereinen, Volkshochschulen und Kirchen sowie den Musikhochschulen des Landes gelegt.¹²

Unter dem Begriff „Musik“ sind die Sparten Instrumental- und Vokalmusik, Ensemblespiel und musikalische Früherziehung zu fassen, hinzu kommt Musiktheorie sowie Musikwissenschaft. Musikschulen können sich an eine Altersbegrenzung binden, die meisten stehen jedoch Menschen jeglichen Alters offen.

Die Geschichte der kommunalen Musikschulen reicht mehrere Jahrhunderte zurück. Mit der Aufklärung im 18. Jahrhundert vollzog sich ein Wandel, was den Ort musikalischer Darbietungen anbetrifft: Die Musik, vormals beim Adel und in den Kirchen angesiedelt, nahm Einzug in die bürgerliche Welt¹³.

Musik im häuslichen Ambiente zu betreiben, gehörte bald zum guten Ton. Insbesondere Anfang des 19. Jahrhunderts manifestierte sich im Privatmusiklehrerwesen deshalb ein starkes Wachstum. Zur gleichen Zeit entwickelte sich damals das staatliche Schulsystem, welches jedoch bald musische Bildung aus dem Lehrplan sowie aus der Schule verdrängte. Daraufhin formierten sich ein weitläufiges Vereinswesen und Musikbildungsan-

¹⁰ **VERBAND DEUTSCHER MUSIKSCHULEN E.V. (VdM):** www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006.

¹¹ **LANDESVERBAND DER MUSIKSCHULEN BADEN-WÜRTTEMBERGS E.V. (LMBW):** www.musikschulen-bw.de/musikschulen-auftrag.html, Stand 31.01.2007.

¹² **VGL. VdM:** www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006.

¹³ **VGL. MICHELS, ULRICH:** dtv-Atlas Musik, Band 2, Musikgeschichte vom Barock bis zur Gegenwart, 13. Auflage, München, 2003, S. 333.

stalten (kommunale Konservatorien für die Berufs-, private Musikschulen für die Laienausbildung).

Musikschulen, wie wir sie heute kennen, nämlich in kommunaler Trägerschaft zur Laienausbildung, sehen ihren Ursprung erst in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts. Es wurde jedoch zunächst hauptsächlich Vokalunterricht erteilt, erst während der 60er-Jahre wurde vermehrt Instrumentalunterricht erteilt.¹⁴

In Baden-Württemberg ist die außerschulische Jugendbildung sowie u. a. die „Institution Musikschule“ explizit im Gesetz zur Förderung der außerschulischen Jugendbildung, dem sog. Jugendbildungsgesetz¹⁵ (1975) verankert. In diesem stellen § 2 sowie §§ 9-11 klar heraus, dass Land, Landkreise und Gemeinden Musikschulen fördern sollen und nennen die Voraussetzungen dafür. Die Musikschulen des Landes Baden-Württemberg erhalten unter den alten Bundesländern den vergleichsweise höchsten staatlichen Zuschuss¹⁶, das Land hat auch die höchste Dichte an Musikschulen¹⁷.

Am Musikschulleben sind unterschiedliche Bezugsgruppen direkt oder indirekt beteiligt.¹⁸ Da sind zuallererst die Schüler, an welche sich die Musikschularbeit hauptsächlich richtet sowie - im Falle von minderjährigen Schülern - deren Eltern. Hinzu kommen der Lehrkörper und die Musikschulverwaltung einschließlich ihres möglichen Trägers, der Stadtverwaltung. Weiter haben die Bürger, die Presse, andere Kulturinstitutionen und auch die Schulen ein Interesse an der Arbeit der Musikschule.

Musikschulen stellen eine Form der kommunalen Betätigung im Kulturbereich dar. Daneben stehen z.B. Museen, Theater und Bibliotheken. Von

¹⁴ **VGL. SCHEYTT, OLIVER:** Kommunales Kulturrecht. Kultureinrichtungen, Kulturförderung und Kulturveranstaltungen, München, 2005, S. 14ff.

¹⁵ **VGL. JUGENDBILDUNGSGESETZ:** a. a. O.

¹⁶ **VGL. SCHEYTT, OLIVER:** a. a. O., 2005, S. 204.

¹⁷ **VGL. LMBW:** www.musikschulen-bw.de/musikschulen.html, Stand 31.01.2007.

¹⁸ **VGL. KLEIN, ARMIN:** a. a. O., 2005, S. 16f.

den Musikschulen Baden-Württembergs stehen etwa zwei Drittel unter kommunaler Trägerschaft¹⁹.

Kommunen haben mehrere Möglichkeiten, um die freiwillige Aufgabe²⁰ „Musikschule“ zu gestalten²¹. Zum einen können sie als kommunale Musikschulen geführt werden, d.h. in der Rechtsform eines Regiebetriebs - die am häufigsten vorkommende Form - oder eines Eigenbetriebs²². Zum anderen können sie eine (g)GmbH, einen Zweckverband oder Verein gründen. Den von der Kommune ausgehenden Musikschulen stehen die privaten gegenüber. Manche private Musikschulen spezialisieren sich auf bestimmte Sparten oder Instrumentengruppen²³ und sind im „Bundesverband deutscher Privatmusikschulen“²⁴ organisiert.

Der Lehrkörper kommunaler Musikschulen setzt sich teils aus fest angestellten Lehrern, teils aus „Honorarkräften“ bzw. „Freien Mitarbeitern“²⁵ zusammen²⁶. Die Form der Honorarkräfte, die auf der Basis ihrer geleisteten Stunden bezahlt werden, nimmt seit einigen Jahren mehr und mehr zu.

Kommunale Musikschulen finanzieren sich einerseits aus Gebühren, die sie für die Unterrichtsstunden erheben, was in Baden-Württemberg einem Anteil von rd. 52% entspricht. Andererseits decken sie ihre Ausgaben durch Zuschüsse der Kommune (in Baden-Württemberg rd. 34%) und des Landes (rd. 10%).²⁷

¹⁹ VGL. LMBW: www.musikschulen-bw.de/musikschulen.html, Stand 31.01.2007.

²⁰ VGL. § 2 (II) NR. 2 JUGENDBILDUNGSGESETZ.

²¹ VGL. ZACH, ANDREAS: Kommunale und private Musikschulen in Deutschland. Wirtschaftliche und pädagogische Aspekte der Musikschularbeit, Berlin, 2006, S. 26ff.

²² Als Regiebetrieb sind Musikschulen rechtlich, organisatorisch und wirtschaftlich voll in die Kommunalverwaltung eingebunden und werden oft als Abteilung des Kulturamtes geführt. Eigenbetriebe hingegen sind wirtschaftlich und organisatorisch selbstständig.

²³ VGL. ZACH, ANDREAS: a. a. O., S. 38.

²⁴ VGL. EBENDA, S. 47f.

²⁵ Freie Mitarbeiter bzw. Honorarkräfte sind Lehrkräfte, welche z. T. in keinem festen Anstellungsverhältnis bei der Musikschule stehen. Im Falle der MSF obliegt die Verantwortung für Versteuerung und Sozialversicherung ihrer Honorare ihnen selbst.

²⁶ VGL. SCHEYTT, OLIVER: a. a. O., 2005, S. 163.

²⁷ VGL. LMBW: www.musikschulen-bw.de/musikschulen.html, Stand 31.01.2007.

Die meisten Musikschulen betreiben ein System von sozialen Ermäßigungen. So kann z.B. die Gebühr pro Kind gemäß der in der Musikschule eingeschriebenen Kinderanzahl einer Familie gestaffelt werden²⁸. Darüber hinaus sind bei Mitgliedschaft in örtlichen Vereinen oder für Familienpassbesitzer Ermäßigungen möglich.

2.2 Funktion und Aufgaben

Musikschulen sind, wie der Name bereits sagt, Schulen, an denen Musik gelehrt wird. Sie sind heutzutage ein wichtiger außerschulischer Bildungspartner. Im Vordergrund steht die kontinuierliche musikalische Ausbildung ihrer Schüler. Die Erhaltung und Verbreitung des „musikalischen Erbguts“ stellt einen weiteren Wirkungskreis dar. Zudem sollen die Musikschulen einen Beitrag zur Erziehung ihrer Schüler leisten (wobei hierbei vor allem die minderjährigen gemeint sind), denn musikalische Ausbildung wirkt sich auf die soziale Entwicklung aus. Es soll insbesondere der Umgang mit anderen Menschen sowie die Entfaltung des eigenen Selbstwertgefühls und Selbstbewusstseins gefördert werden.

Das Erlernen von Toleranz, Kreativität und Teamfähigkeit sind weitere angestrebte Eigenschaften. Setzt sich ein Schüler mit einem Beruf in der Musikbranche auseinander, sollte die Musikschule Entscheidungshilfen hinsichtlich der Berufswahl leisten können und schließlich eine entsprechende Förderung gewährleisten.²⁹

Die musikalische Bildung trägt außerdem zur wertvollen Freizeitgestaltung jedes einzelnen Musikmachenden bei³⁰, was bis in das Leben der einzelnen Familien hineinwirkt und dieses mitgestaltet.

Nicht zu vergessen ist der Bereicherungswert, den die Musikschule als Ort der Zusammenführung unterschiedlicher Generationen, Stilrichtungen und Begabungen innehat.³¹ Die Musikschule ist ebenso ein Ort, an dem kultu-

²⁸ VGL. SCHEYTT, OLIVER: a. a. O., 2005, S. 173.

²⁹ VGL. ZACH, ANDREAS: a. a. O., S. 11f.

³⁰ VGL. LMBW: www.musikschulen-bw.de/musikschulen-auftrag.html, Stand 31.01.2007.

³¹ VGL. HEBSACKER, MARKUS: a. a. O., 2004, S. 37.

relle Integration gelebt wird. Menschen aus verschiedenen Kulturen treffen sich hier und musizieren gemeinsam.

2.3 Bundes- und Landesverband der Musikschulen

Die kommunalen Musikschulen der Bundesrepublik Deutschland gründeten im Jahr 1952 den „Verband der Jugend- und Volksmusikschulen e.V.“, welcher 1966 in den „Verband deutscher Musikschulen e. V.“ (**VdM**) überführt wurde.³² Mitgliedsschulen des VdM müssen gemeinnützig tätig sein oder unter kommunaler Trägerschaft stehen³³. Er wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert³⁴.

Von diesem Fachverband ausgehend befindet sich in den einzelnen Bundesländern je ein Landesverband, im Falle Baden-Württembergs der „Landesverband der Musikschulen Baden-Württembergs e.V.“.

Der VdM legt für alle Mitgliedsschulen (heute 924 mit insgesamt 903.261 Schülern³⁵) z. T. verbindliche Richtlinien in Form eines Strukturplanes sowie in Form von Rahmenlehrplänen fest. Der Strukturplan macht Konzept und Aufbau einer Musikschule deutlich und ist Bezugspunkt für die Aufstellung der Lehrpläne. Bei den Lehrplänen handelt es sich um verbindliche Orientierungsprogramme, welche allgemeine Unterrichts- und Lernziele formulieren, Informationen und Literaturempfehlungen für Schüler und Lehrer liefern, wobei dem Lehrkörper jedoch die Freiheit der Pädagogik und Methodik überlassen bleibt.³⁶

Im Zuge eines Strukturwandels in den 1990er Jahren „haben bei den Musikschulen Fragen des Marketing zunehmend an Bedeutung gewonnen“³⁷. Die Qualitätssicherung der Musikschararbeit soll mit Methoden des Qualitätsmanagement³⁸ erreicht werden. Daher hat der VdM ein Programm namens „Qualitätssystem Musikschule“ (**QSM**) entwickelt, welches die

³² **VGL. EBENDA**, S. 17.

³³ **VGL. HEBSACKER, MARKUS**: a. a. O., 2004, S. 19.

³⁴ **VGL. VdM**: Leitbild des VdM. www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006.

³⁵ Persönliche Anfrage beim VdM vom 24.01.2007.

³⁶ **VGL. VdM**: www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006.

³⁷ **LMBW**: www.musikschulen-bw.de/musikschulen.html, Stand 31.01.2007.

³⁸ Maßnahmen der Qualitätssicherung und –verbesserung zum Zwecke der Erfüllung von Kundenanforderungen und Sicherung von Wettbewerbsvorteilen.

Qualitätsentwicklung der Musikschulen sicherstellen sowie die einzelnen Musikschulen vergleichbar machen soll. Dabei werden den Musikschulen „Qualitätsinstrumente“ angeboten, die sie selbstständig einsetzen können, wie z.B. Fragebögen zur Befragung von Mitarbeitern und Eltern/Schülern.³⁹

Der Landesverband der Musikschulen Baden-Württembergs e.V. (**LMBW**), welcher durch das Land Baden-Württemberg unterstützt wird, ist Mitglied im VdM und Fachverband der rd. 215 kommunalen Musikschulen Baden-Württembergs, mit insgesamt etwa 190.000 Schülern sowie ca. 7.600 Lehrern. Er berät die Landesmusikschulen und vertritt sie in Politik und Gesellschaft. Außerdem bietet er allen an der Musikschularbeit direkt Beteiligten Weiterbildungsprogramme an und kooperiert mit Land, Städten, Gemeinden und Landkreisen.⁴⁰

2.4 Bedeutung des Marketings für Musikschulen

Aus verschiedenen Gründen gewinnt das Marketing im öffentlichen oder Non-Profit-Kulturbetrieb an Bedeutung und soll auch hier betrieben werden. Die folgenden Punkte verdeutlichen die Notwendigkeit, unter Marketinggesichtspunkten zu arbeiten und den Kulturbetrieb auf den Kunden auszurichten bzw. diesen zufrieden zu stellen und letztendlich zu binden:

Da ist beispielsweise die allgegenwärtige prekäre Finanzlage der öffentlichen Hand, welche alle Betriebe unter gemeindlicher Trägerschaft besonders betrifft. In 2005 und 2006 mussten deshalb in Baden-Württemberg bereits einige Musikschulen geschlossen werden⁴¹.

Die privaten Kulturunternehmen tangiert dies wenig. Im Unterschied zu kommunalen Institutionen, welche die Legitimation ihrer Subventionierung darin finden, ihren von der Kulturpolitik übertragenen Auftrag bestmöglich

³⁹ **VGL. VdM:** Leitbild des VdM, www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006.

⁴⁰ **VGL. LMBW:** www.musikschulen-bw.de/musikschulen.html, Stand 31.01.2007.

⁴¹ **VGL. EBENDA.**

zu erfüllen, arbeiten Private vorrangig gewinnorientiert und sind so nicht von der öffentlichen Hand abhängig⁴².

Gleichzeitig verschärft sich auch im Bereich der kommunalen Musikschulen der Wettbewerb, da immer mehr neue private Musikschulen gegründet werden.

Daneben steht die ungeheure Vielfalt unterschiedlichster Kulturveranstaltungen, welche sich dem Kulturkonsumenten zum selben Zeitpunkt zur Wahl stellen und von welchen er jede in Betracht ziehen könnte. Diesen Kulturkonsumenten gilt es, an sich zu binden.

Nicht zuletzt bleibt das sich wandelnde Anbieter-Nachfrager-Verhältnis, welches zunehmend in Richtung des Nachfragers tendiert⁴³. Letzteres macht eine Umgestaltung der Verständigung zwischen Anbieter und Nachfrager nötig, da sich der Nachfrager mehr und mehr auf die Stufe des Anbieters stellt und nicht mehr wie noch vor einigen Jahrzehnten ausschließlich davon abhängt, was der Anbieter an Angeboten präsentiert. Von dieser neuartigen Kommunikation wird nun auch eine erhöhte Feedback-Funktion erwartet, d.h. der Nachfrager soll hinsichtlich der Inanspruchnahme der Leistung Rücksprache mit dem Anbieter halten und ggf. Kritik äußern. Das macht erforderlich, dass sich Anbieter bzw. Unternehmen nah am Kunden befinden, um schnellstmöglich in Erfahrung bringen zu können, was ihre Nachfrager bzw. Kunden bedürfen, wie es um ihre Meinungen und ihre Zufriedenheit steht.⁴⁴

Marketing muss daher auch bei Musikschulen, als Ausprägung kommunaler Kulturbetriebe, mit zu den Betätigungsfeldern gehören. Eine Formulierung François Colberts bringt dies anschaulich zum Ausdruck: „Das Ziel des Marketing ist [...] die Maximierung der Zufriedenheit von Unternehmen und Konsument“⁴⁵. Aufgrund dieses Sachverhalts soll in dieser Arbeit die Zufriedenheit von Kunden einer Musikschule untersucht werden.

⁴² VGL. KLEIN, ARMIN: Kulturmarketing, in: KLEIN, ARMIN (HRSG.): Kompendium Kulturmanagement. Handbuch für Studium und Praxis, München, 2004, S. 388.

⁴³ VGL. KLEIN, ARMIN: a. a. O., 2005, S. 41ff.

⁴⁴ VGL. EBENDA, S. 52.

⁴⁵ VGL. COLBERT, FRANÇOIS: Kultur-und Kunstmarketing. Ein Arbeitsbuch, Wien, 1999, S. 8.

3 Kundenzufriedenheit

Im Folgenden wird das Konstrukt Kundenzufriedenheit, ein häufig untersuchtes Objekt der Marktforschung, genauer beleuchtet. Jedoch werden zuvor die Bereiche und Felder näher betrachtet, welche durch Kundenzufriedenheit tangiert werden: Markt, Kunde und Dienstleistung. Diese werden jeweils auch im Zusammenhang mit den Merkmalen des Kulturbetriebs, mit dem sich diese Arbeit hauptsächlich auseinandersetzt, beschrieben.

3.1 Markt, Kunde und Dienstleistung

Ein **Markt** entsteht, wo Angebot und Nachfrage zusammen treffen. Markt ist im Falle des kulturellen Angebots, insbesondere das einer kommunalen Musikschule, die Kommune, die den Standort der Musikschule darstellt.⁴⁶ Hier und in den umliegenden Orten lebt in erster Linie das Klientel, welchem die Musikschule am nächsten ist und wofür sie ihr Angebot bereithält. Deshalb sind die Stadt und ihr Gebiet für die regional ausgerichtete Kulturarbeit von großer Bedeutung.

Der **Kunde** ist in einer kommerziellen Austauschbeziehung das Gegenstück zum Anbieter. Er nimmt eine angebotene Leistung in Anspruch und erbringt eine entsprechende Gegenleistung: das vertraglich gesicherte Entgelt. Er kann auch als Nachfrager im Marktgeschehen bezeichnet werden. Grundsätzlich sind verschiedene Kundengruppen zu unterscheiden: *Potenzielle* Kunden z.B. werden generell von den Produkten oder Dienstleistungen eines Unternehmens angesprochen, haben diese aber noch nie in Anspruch genommen, wohingegen *Gelegenheitskunden* bzw. *Stammkunden* Leistungen eines Unternehmens vereinzelt bzw. regelmäßig nachfragen.⁴⁷

⁴⁶ VGL. HEINRICHS, WERNER: Kommunales Kulturmanagement, Baden-Baden, 1999, S.11.

⁴⁷ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2. Auflage, München, 2001, S. 845.

Als **Kunden einer Musikschule** sind natürlich in erster Linie die tatsächlichen Nutzer, nämlich die Schüler, anzusehen. Im Falle minderjähriger Schüler gelten auch deren Eltern als Musikschulkunden, da diese normalerweise die Gegenleistung in der Austauschbeziehung übernehmen und somit auch ein Interesse an der eigentlichen Leistung haben.

Neben potenziellen Kunden, die jedes Unternehmen hat, zählen zu den Kunden einer Musikschule hauptsächlich Stammkunden, die mehrere Jahre Musikschulunterricht in Anspruch nehmen. Manche Musikschulen bieten jedoch auch kurzzeitige Projekte an, welche - nicht wie der reguläre Unterricht oder das Ensemblespiel - auf längere Zeit, ja eigentlich auf Jahre ausgerichtet sind, sondern bereits nach einigen Wochen ihren Abschluss finden. Teilnehmer an solchen Projekten kann man als Gelegenheitskunden bezeichnen.

Dienstleistungen sind im Allgemeinen am Kunden erbrachte Leistungsfähigkeiten, mit dem Ziel, eine Wirkung zu erreichen⁴⁸.

Kulturelle Dienstleistungen oder das „Kulturprodukt“, bei Musikschulen z.B. Unterrichtsstunden, weisen einige Merkmale auf, die im Folgenden dargestellt werden. Sie sind **materiell ungreifbar**, d.h. beispielsweise, dass die Unterrichtsstunde beim Instrumentallehrer erst beim tatsächlichen Kauf und nicht schon zuvor begutachtet oder ausprobiert werden kann. Sie sind zudem **vergänglich**, denn sie finden zu einer bestimmten Zeit an einem bestimmten Ort statt bzw. werden dort in Anspruch genommen. Sie sind **nicht aufbewahrungsfähig** und nach der bestimmten Zeitdauer unwiederbringlich vorüber. Des Weiteren ist das Kulturprodukt **veränderlich**, d.h. es ist nicht standardisiert, sondern z. T. sogar unterschiedlich interpretierbar, zumal es von Menschen erbracht und gestaltet wird, die individuell verschieden sind und ihre jeweiligen Merkmale und Charaktereigenschaften mit einbringen. Außerdem ist die kulturelle Dienstleistung **stark vom Kunden**, in der Musikschule vom Schüler **abhängig**, da zwi-

⁴⁸ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 285.

schen Lehrer und Schüler ein Dialog stattfindet, der die Unterrichtsstunde maßgeblich beeinflusst.⁴⁹

Wenn Kunden ein Produkt kaufen bzw. eine Dienstleistung in Anspruch nehmen, steht dabei der Nutzen im Vordergrund, den diese dem Kunden bringen⁵⁰. Bei jeder Dienstleistung kann man vier verschiedene „Richtungen des Nutzens“ unterscheiden, die nicht jede für sich allein, sondern gemeinsam und ineinander verzahnt wirken⁵¹. Der Kunde ist meist nicht nur auf einen sondern gleichzeitig auf unterschiedliche Nutzen fixiert.⁵²

Eine Nutzen-Richtung ist der **Kernnutzen**, der den eigentlichen Nutzen der Dienstleistung darstellt. Im Falle der Musikschule ist dies das Erlernen des Instruments bzw. die Ausbildung der Stimme. Hierbei spielen die fachliche und didaktische Kompetenz des Lehrers, die Lernfähigkeit und der Fleiß des Schülers sowie die äußeren Bedingungen, unter denen der Unterricht stattfindet, eine maßgeblich Rolle.

Die zweite Nutzen-Richtung ist der **soziale Zusammenhang**. Bei Dienstleistungen kultureller Art ist für den Kunden oft wichtig, wer diese sonst noch in Anspruch nimmt, anders als etwa bei einem Friseurbesuch. Man möchte bewusst Menschen begegnen, welche ähnliche Vorstellungen und Interessen haben. Die Musikschule ist vor allem für Kinder ein optimaler Ort, um neue Freunde mit gleichen Hobbys zu finden und ggf. gemeinsam zu musizieren.

Weiter ist der **symbolische Nutzen** des Kulturprodukts von Bedeutung. Dieser hängt stark mit dem eigenen Image zusammen; man achtet unter Umständen darauf, was andere über die jeweilige Sache denken, ob es „in“ ist. Dies betrifft an einer Musikschule vor allem jüngere Schüler, die häufig besonderes Augenmerk darauf legen, inwieweit sich ihr Interesse „Musikinstrument“ mit den Interessen ihrer Freunde deckt oder nicht.

⁴⁹ VGL. KLEIN, ARMIN: a. a. O., 2005, S. 26ff.

⁵⁰ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.: Das Märchen vom König Kunde, Offenbach, 1998, S. 75.

⁵¹ VGL. KLEIN, ARMIN: a. a. O., 2005, S. 22.

⁵² VGL. KLEIN ARMIN: a. a. O., 2004, S. 386.

Den Abschluss bildet der sog. **Servicenutzen**, der die Betreuung der Schüler und deren Eltern in den Vordergrund stellt.⁵³ Die Musikschule Filderstadt beispielsweise legt besonderen Wert darauf, den Musikunterricht nicht nur in ihrem Hauptgebäude, sondern soweit als möglich in allen fünf Stadtteilen anzubieten und ihren Schülern dadurch entgegenzukommen.

3.2 Das Konstrukt Kundenzufriedenheit

Bereits seit den 50er Jahren wird Kundenorientierung bei Unternehmen aller Art groß geschrieben. Bei der Erfüllung von Kundenbedürfnissen spielt Kundenzufriedenheit eine maßgebliche Rolle⁵⁴. Die Erreichung von Kundenzufriedenheit ist ein bedeutsamer Faktor für ein Unternehmen, da sowohl Zufriedenheit als auch Unzufriedenheit der Kunden massive Auswirkungen haben können. Dies wird in Kapitel 3.2.3 näher erläutert.

Obwohl das Konstrukt Kundenzufriedenheit insbesondere während der 90er Jahre des 20. Jahrhunderts zunehmend thematisiert wurde, findet sich bis dato keine allgemeingültige Definition und Darstellung⁵⁵, was Beverley Fehr und James A. Russell in folgendem Zitat zum Ausdruck bringen: „Everyone knows, what satisfaction is, until asked to give a definition. Then it seems, nobody knows.“⁵⁶

Ältere Theorien erklärten Kundenzufriedenheit ausschließlich zum kognitiven Vergleichsprozess und ließen eine affektive⁵⁷ Komponente lange Jahre außer Acht⁵⁸. Kundenzufriedenheit wird nun gemeinhin definiert als

⁵³ VGL. KLEIN, ARMIN: a. a. O., 2005, S. 22ff.

⁵⁴ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 878.

⁵⁵ VGL. EBENDA, S. 1939.

⁵⁶ EIGENE ÜBERSETZUNG: „Jeder weiß, was Zufriedenheit ist, bis man den Begriff definieren soll. Dann scheint es, als ob es keiner weiß.“

⁵⁷ Der Begriff „affektiv“ umschreibt Emotionen, Motivationen und Spannungen, „kognitiv“ sind rationale, von Wissen und Überzeugungen gesteuerte Abläufe.

⁵⁸ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ STOCK-HOMBURG, RUTH: Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.): Kundenzufriedenheit. Konzepte, Methoden, Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006, S. 22.

„die emotionale Reaktion eines Kunden auf die von ihm vorgenommene kognitive Beurteilung eines Objektes oder eines Prozesses.“⁵⁹

Die Abgrenzung der Kundenzufriedenheit vom Konstrukt **Einstellung** wird kontrovers diskutiert. Zum einen existiert die Meinung, dass Kundenzufriedenheit als Einstellung zu verstehen ist⁶⁰. Andere wiederum sind der Ansicht, dass Einstellungen allgemein zu sehen sind, wohingegen Zufriedenheit vom individuellen Handeln abhängt. Zudem sei Zufriedenheit das Resultat nach einer Entscheidung, im Unterschied dazu bilden sich Einstellungen aber bereits zuvor.⁶¹

3.2.1 Entstehung von Kundenzufriedenheit

Es bestehen verschiedene Ansätze, welche die Aspekte, die zur Entstehung von „Kundenzufriedenheit“ führen, zu erklären versuchen.

Ein weit verbreiteter Ansatz ist das Konfirmation-/Diskonfirmation-Paradigma (vgl. Schaubild 1, S. 17). Es geht davon aus, dass Kundenzufriedenheit durch einen Vergleichsprozess zustande kommt. Hierbei wird das wahrgenommene Leistungsniveau (Ist-Komponente) eines zu beurteilenden Produkts oder einer Dienstleistung einem Vergleichsstandard (Soll-Komponente) gegenübergestellt.⁶² Daraus können drei unterschiedliche Ergebnisse resultieren:

- Der Ist-Wert übersteigt den Soll-Wert.
(**Positive Diskonfirmation = Erwartungsübererfüllung**)
- Der Ist-Wert entspricht dem Soll-Wert.
(**Konfirmation = Erwartungserfüllung**)
- Der Ist-Wert ist kleiner als der Soll-Wert.
(**Negative Diskonfirmation = Erwartungsuntererfüllung**)

⁵⁹ DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 878.

⁶⁰ VGL. BARTIKOWSKI, BORIS: Kundenzufriedenheit, Verfahren zur Messung der Indifferenzzone in: GIERL, HERIBERT/ HELM, ROLAND: Reihe Marketing, Band 19, Lohmar, 2002, S. 8.

⁶¹ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ STOCK-HOMBURG, RUTH: a. a. O., 2006, S. 22f.

⁶² VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: Kundenzufriedenheit. Konzept, Messung, Management, Bern, 2006, S. 20ff.

Entspricht der Ist-Wert dem Soll-Wert (Fall 2), liegt die Zufriedenheit auf Konfirmations- oder Bestätigungsniveau. Bestätigung bedeutet, dass der wahrgenommene Leistungswert mit dem Erwartungswert übereinstimmt, der Kunde ist schlicht zufrieden.

Ist positive Diskonfirmation vorhanden (Fall 1), liegt die Zufriedenheit über dem Konfirmationsniveau, was beim Kunden Begeisterung auslösen kann. Im Fall 3 hingegen ist die Zufriedenheit unter Konfirmationsniveau einzuordnen, woraus sich Unzufriedenheit ergibt.⁶³

Die **Ist-Komponente** dieses Prozesses beschreibt den aktuell wahrgenommenen Zustand eines Produkts oder einer Dienstleistung⁶⁴, aber z.B. auch den gebotenen Service oder den Umgang des Unternehmens mit auftretenden Problemen und der schnellstmöglichen Lösung derselben⁶⁵.

Die **Soll-Komponente** kann unterschiedlich starke Ausprägungen annehmen. So mag sie dem Ideal der beurteilenden Person, ihren Erwartungen und Erfahrungen⁶⁶, ihrer Kenntnis von Konkurrenzangeboten oder auch den Leistungszusagen des Unternehmens⁶⁷ entsprechen. Der Begriff „Erwartungsniveau“⁶⁸ scheint den Sinn vereinfachend zu treffen. Erwartungen sind aber nicht statisch, sondern lassen sich durch Kommunikation und Erfahrungen beeinflussen⁶⁹. Das bedeutet, dass sie sich im Lauf der Zeit Veränderungen ausgesetzt sehen können.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Zufriedenheit das Ergebnis des nach dem Kauf eines Produkts oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung wahrgenommenen Leistungsniveaus ist, verglichen mit den Erwartungen vor Kauf bzw. Inanspruchnahme.

⁶³ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.: a. a. O., 1998, S. 91.

⁶⁴ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ STOCK-HOMBURG, RUTH: a. a. O., 2006, S. 21/22.

⁶⁵ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.: a. a. O., 1998, S. 90.

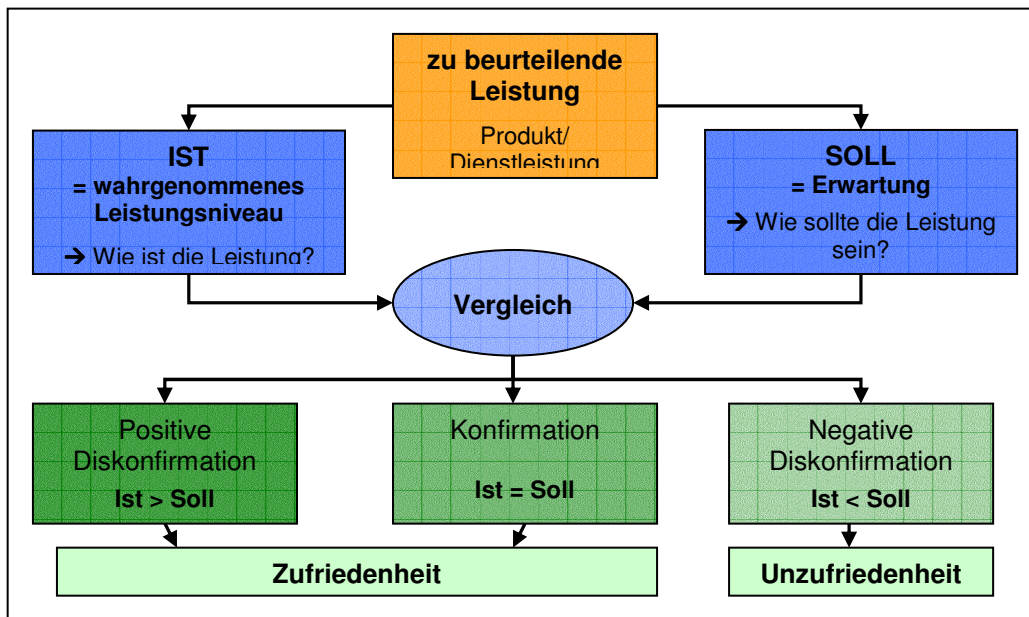
⁶⁶ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 21.

⁶⁷ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.: a. a. O., 1998, S. 90.

⁶⁸ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ STOCK-HOMBURG, RUTH: a. a. O., 2006, S. 20.

⁶⁹ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 21.

Schaubild 1: Das Konfirmation-/ Diskonfirmation-Paradigma



Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an **SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN:** Kundenzufriedenheit. Konzept, Messung, Management, Bern, 2006, S. 20.

3.2.2 Spezielle Theorien zur Entstehung von Kundenzufriedenheit

Das oben dargestellte Paradigma bildet einen Rahmen, in dem sich speziellere Theorien zur Kundenzufriedenheitsentstehung einordnen lassen⁷⁰. Jede dieser Theorien leistet einen Erklärungsbeitrag zum Zustandekommen von Kundenzufriedenheit, ohne dabei Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. Im Folgenden sollen zwei dieser speziellen Theorien angeführt werden, welche zusätzlich in *Anhang 1, Schaubilder VI-1 und VI-2* verdeutlicht sind.

Die **Assimilationstheorie** besagt, dass im Falle der Unterschiedlichkeit von Erwartungen und wahrgenommener Leistung (positive oder negative Diskonfirmation) eine der beiden Komponenten nachträglich verändert, d.h. an die andere angepasst wird, um wieder auf Konfirmationsniveau zu sein. Dieser Ansatz basiert auf Festingers Theorie der kognitiven Dissonanz, welche darstellt, dass Menschen versuchen, Unstimmigkeiten zwischen Erwartungen und Realität zu vermeiden, ggf. auch rückwirkend an-

⁷⁰ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ STOCK-HOMBURG, RUTH: a. a. O., 2006, S. 23.

zugleichen. Diesen Automatismus nennt man „Assimilations-Effekt“ (*Anhang 1, Schaubild VI-1*).

Im Bezug auf Kundenzufriedenheit bedeutet dies folgendes: Eine als schlecht erwartete Leistung eines Unternehmens wird nachträglich „positiviert“, wenn sie wider Erwarten gut ausfällt. Das heißt, das Zufriedenheitsurteil fällt schließlich besser aus, da die zunächst negative Erwartung nach dem Vergleichsprozess zwischen Soll- und Ist-Wert nach oben hin korrigiert wird, die Diskrepanz wird verkleinert.

Eine weitere Theorie ist die **Kontrasttheorie**. Diese stellt eine Art Gegensatz zur Assimilationstheorie dar, denn sie geht davon aus, dass das Auftauchen einer Diskrepanz zwischen wahrgenommenem Leistungsniveau und der Erwartung Überraschung auslöst, und durch nachträgliche Veränderung einer der Komponenten nicht Verringerung sondern Vergrößerung der Diskrepanz und somit der Diskonfirmation zur Folge hat (*Anhang 1, Schaubild VI-2*).

Eine wahrgenommene Leistung wird bei positiver Diskonfirmation, also der Übererfüllung von Erwartungen, stark positiv bewertet. Dadurch steigt die Zufriedenheit an. Bei negativer Diskonfirmation (Erwartungsuntererfüllung) wird entsprechend schlechter bewertet, die Zufriedenheit sinkt.

3.2.3 Auswirkungen von Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit bzw. Kundenunzufriedenheit bringen verschiedene Auswirkungen mit sich, die das Verhalten, die Kommunikation sowie die Einstellungen der Kunden prägen.⁷¹

Ist ein Kunde zufrieden, kann dies zum einen zur Folge haben, dass er das Produkt oder die Dienstleistung **erneut kauft** bzw. in Anspruch nimmt. Die Erweiterung dessen ist das Tätigen von **Zusatzkäufen** beim gleichen Unternehmen („cross-selling“⁷²). Zum anderen **empfehlen** zufriedene

⁷¹ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 880.

⁷² VGL. HOMBURG, CHRISTIAN, U. A.: Operationalisierung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, in: BRUHN, MANFRED/ HOMBURG, CHRISTIAN: Handbuch Kundenbindungsmanagement, 3. Auflage, Wiesbaden, 2000, S. 509.

Kunden das Unternehmen und dessen Leistungen an ihr Umfeld **weiter**⁷³. Dies bedeutet kostenlose Werbung und damit Neukunden für ein Unternehmen. Zufriedenheit kann außerdem dazu führen, dass Kunden den Mitarbeitern des Unternehmens **Lob** aussprechen.⁷⁴

Kundenzufriedenheit kann zudem für andere Unternehmen **Markteintrittsbarrieren**⁷⁵ bilden, denn zufriedene Kunden sind schwerer abzuwerben als unzufriedene. Für neue Unternehmen ist es so problematischer, einen eigenen Kundenstamm aufzubauen, wenn ihre potentiellen Kunden bereits einen zufrieden stellenden Anbieter gefunden haben⁷⁶.

Man kann jedoch nicht von vorneherein davon ausgehen, dass zufriedenen Kunden dem Unternehmen hundertprozentig treu sind und bleiben. Das Phänomen „Variety seeking“ macht deutlich, dass auch zufriedene Kunden oftmals den Anbieter wechseln, wenn sie auf der Suche nach Abwechslung sind⁷⁷.

Aus Kundenunzufriedenheit wiederum kann die **Abwanderung** des Kunden resultieren, den zu halten sich lohnen würde, denn einen neuen Kunden zu gewinnen, ist rd. fünfmal teurer⁷⁸.

Des Weiteren machen unzufriedene Kunden durchaus von der Möglichkeit Gebrauch, ihre **negativen Erlebnisse** anderen zu **berichten**, im Vergleich zu zufriedenen Kunden sogar weit öfter. Dies hat im schlechtesten Fall zur Folge, dass auch **andere Kunden abwandern**, denen Negatives zugetragen wurde. Das ist eine nicht von der Hand zu weisende Reaktion, denn wer überzeugt einen mehr und erscheint einem am glaubwürdigsten, als geschätzte Menschen aus dem persönlichen Umfeld, die von selbst erlebten negativen Ereignissen erzählen?

⁷³ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 39.

⁷⁴ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ KROHMER, HARLEY: Marketingmanagement, Wiesbaden, 2003, S. 105f.

⁷⁵ Unter Markteintrittsbarrieren werden Einflüsse verstanden, welche den effektiven Markteintritt eines neuen Unternehmens hemmen.

⁷⁶ Dieser Punkt wird nur der Vollständigkeit halber erwähnt. Es wird hierauf nicht weiter eingegangen, da sich diese Arbeit hauptsächlich mit den zuvor aufgezählten, den Kunden betreffenden Aspekten beschäftigt.

⁷⁷ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 7.

VGL. MEFFERT, HERIBERT/ BUHRMANN, CHRISTOPH: Marken-Management, 2. Auflage, Wiesbaden, 2005, S. 359.

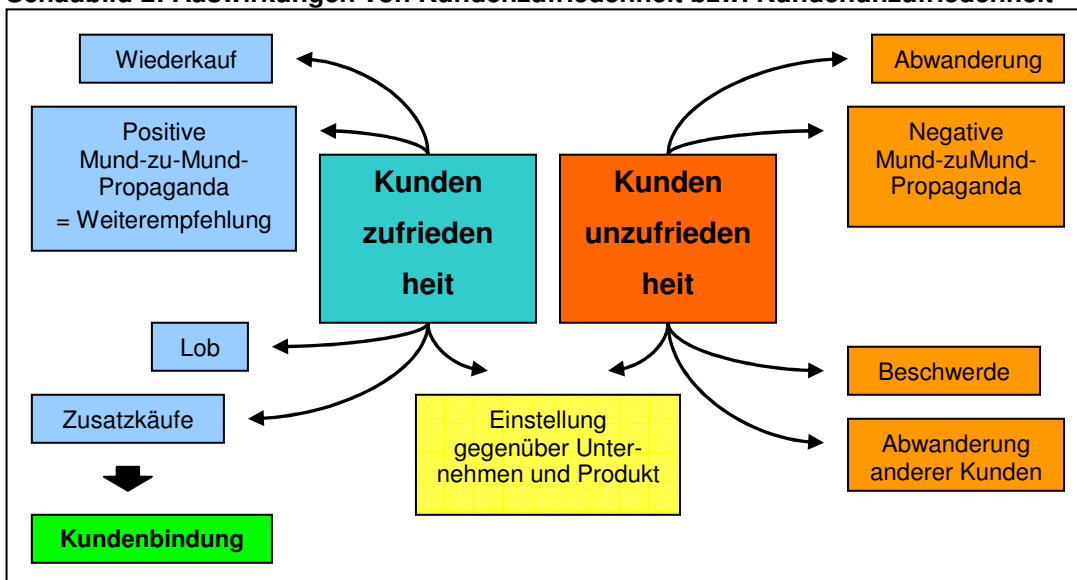
⁷⁸ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWER, LOTHAR J.: a. a. O., 1998, S. 84.

Darüber hinaus treten manche unzufriedenen Kunden mit **Beschwerden** an Mitarbeiter des Unternehmens heran⁷⁹. Dieser letzte Punkt soll in Kapitel 3.3 näher erläutert werden.

Negative wie positive Erlebnisse mit einem Unternehmen verschlechtern bzw. verbessern dauerhaft die Qualitätsbewertung der in Anspruch genommenen Leistung. Damit zusammenhängend wird das ganze Unternehmen schlechter bzw. besser bewertet, die **Einstellungen** zu Produkt und Unternehmen ändern sich.

Kundenzufriedenheit und Kundenunzufriedenheit sind Faktoren, welche die Entstehung von **Kundenbindung**, also die Ausprägung von Stammkunden, beeinflussen⁸⁰. Von Kundenbindung spricht man dort, wo beständige Kundenbeziehungen sowie erneute Käufe und Loyalität zum Unternehmen statt Abwanderung zu Konkurrenzunternehmen beobachtbar sind. Sie entsteht nachhaltig vor allem im Falle positiver Diskonfirmation des o. g. Vergleichsprozesses, also bei Kundenbegeisterung.⁸¹

Schaubild 2: Auswirkungen von Kundenzufriedenheit bzw. Kundenunzufriedenheit



Quelle: eigene Darstellung

⁷⁹ VGL. HOMBURG, CHRISTIAN/ KROHMER, HARLEY: a. a. O., S. 105f.

⁸⁰ VGL. KAISER, MARC-OLIVER: Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit. Dimensionen und Messmöglichkeiten, 2. Auflage, Berlin, 2005, S. 30.

⁸¹ VGL. EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.: a. a. O., 1998, S. 93.

3.2.4 Messung von Kundenzufriedenheit

Zur Messung von Kundenzufriedenheit finden sich unterschiedliche Verfahren. Man differenziert zwischen objektiven und subjektiven Ansätzen. Erstere begründen die Messung von Kundenzufriedenheit auf **objektiven** Größen wie z.B. Umsatz oder Marktanteil, wohingegen **subjektive** Messansätze auf „individuell unterschiedlich ausgeprägte psychische Merkmale und damit verbundene Verhaltensintentionen“⁸² abstellen.

Ein Verfahren der subjektiven Ansätze ist die „mehrdimensionale“ oder auch „multiattributive Messung“⁸³, welche in dieser Arbeit zur Anwendung kommt. Dabei werden Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit verschiedenen (=multi) Merkmalen (=attributiv) der von ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistung oder Produkte befragt. Die Gesamtzufriedenheit setzt sich, was hierbei unterstellt wird, aus den einzelnen Teilzufriedenheiten zusammen. Dieses Verfahren ist heutzutage allgemein anerkannt und wird im Vergleich zu eindimensionalen Verfahren, welche Kundenzufriedenheit anhand eines einzelnen Merkmals eines Produkts oder einer Dienstleistung erfragen, bevorzugt angewandt.⁸⁴

3.3 Beschwerdemanagement

Ein besonderer Bereich der Zufriedenheitsforschung ist im Beschwerdemanagement zu finden⁸⁵. Der Begriff „Beschwerdemanagement“ umschreibt das aktive Behandeln der vom Kunden bereits verbalisierten oder nicht geäußerten Unzufriedenheiten (sog. „unvoiced complaints“) durch ein Unternehmen, um möglicherweise instabile Beziehungen zwischen Kunde und Unternehmen systematisch zu verbessern⁸⁶.

⁸² DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 1939.

⁸³ VGL. KOTLER, PHILIP/ BLIEMEL, FRIEDHELM: Marketing-Management. Analyse, Planung und Verwirklichung, 10. Auflage, München, 2006, S. 65.

⁸⁴ VGL. BEUTIN, NIKOLAS: Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick, in: HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.): Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006, S. 128.

⁸⁵ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 1938.

⁸⁶ VGL. EBENDA, S. 145.

VGL. GÜNTER, BERND: Beschwerdemanagement als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit, in: HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.): Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006, S. 372.

Es hat die Intention, Kundenzufriedenheit her- bzw. wiederherzustellen und das Image des Unternehmens als kundenorientiert zu präsentieren⁸⁷. Zudem sollen durch praktiziertes Beschwerdemanagement Kosten minimiert werden, die durch abgewanderte Kunden und deren negative Mund-zu-Mund-Propaganda bei Bekannten und Freunden entstehen⁸⁸. Außerdem können aus erfassten Beschwerden Informationen gewonnen und Hinweise genutzt werden, um die eigene Qualität zu verbessern sowie Ausgangspunkte für Veränderungen und Entwicklungen zu definieren⁸⁹.

Die Aufgaben des Beschwerdemanagements sind beispielsweise darin zu sehen, Beschwerdeäußerung zu aktivieren⁹⁰, denn viele Kunden bringen diese oft nicht zum Ausdruck (s. o. „unvoiced complaints“), sondern reagieren bei Unzufriedenheit möglicherweise mit sofortiger Abwanderung. Dem Kunden müssen zudem geeignete und unkomplizierte Wege zur Übermittlung seines Anliegens offen stehen⁹¹. Ist dies nicht der Fall und hat der Kunde mit einem relativ hohen Aufwand zu rechnen, kann dies ein Grund sein, ihn „verstummen“ zu lassen⁹².

Mitarbeitern des Unternehmens sollten Regeln und Kompetenzen vermittelt werden, die ihnen bei der Entgegennahme von Beschwerden und im Umgang mit Kritik helfen⁹³. Um das in einer Beschwerde steckende Potential letztendlich auch sinnvoll nutzen sowie bestehende Mängel und Probleme beseitigen zu können, bietet sich eine systematische Erfassung, Bearbeitung und anschließende Auswertung von Kundenmeinungen an⁹⁴.

⁸⁷ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 146.

⁸⁸ VGL. STAUSS, BERND/ SEIDEL, WOLFGANG: Beschwerdemanagement, München/Wien, 3. Auflage, 2002, S. 63.

⁸⁹ VGL. GÜNTER, BERND: a. a. O., 2006, S. 374.

⁹⁰ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 146.

⁹¹ VGL. STAUSS, BERND/ SEIDEL, WOLFGANG: a. a. O., 2002, S. 64.

⁹² VGL. GÜNTER, BERND: a. a. O., 2006, S. 373.

⁹³ VGL. EBENDA, S. 378.

⁹⁴ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 159.

Der richtige Umgang mit Beschwerden spielt eine große Rolle, denn das Erreichen von Beschwerdezufriedenheit, d.h. Zufriedenheit des Kunden hinsichtlich der Handhabung der geäußerten Beschwerde, wirkt sich stark positiv auf Kundenzufriedenheit, Einstellung dem Unternehmen gegenüber, Kommunikations- und Kaufverhalten und somit Kundenbindung aus⁹⁵. Beschwerdezufriedenheit wird dadurch erreicht, dass die vom Kunden an das Unternehmen gestellten Erwartungen und Forderungen bezüglich Reaktion, Vorgehensweise und Antwort auf sein Anliegen erfüllt oder sogar übertroffen werden.

4 Die Musikschule Filderstadt

Die 1974 gegründete Musikschule der Stadt Filderstadt (MSF) ist eine von annähernd 220 Musikschulen in Baden-Württemberg⁹⁶ und wird seit dem Jahr 2000 von Frau Maria Fiedler geleitet. Darüber hinaus sind in Filderstadt drei weitere, jedoch sehr kleine private Musikschulen ansässig.

Die kommunale Musikschule ist dem „Amt für Bildung, Kunst und Kultur“ der Stadt Filderstadt als Regiebetrieb⁹⁷ zugeordnet. Diesem Amt sind ebenso die VHS, die Kunstschule, die Stadtbibliothek und das Archiv angeschlossen. Anstelle einer Musikschulsatzung wurden eine Schul- sowie eine Tarifordnung⁹⁸ verfasst. In der Musikschule sind insgesamt 50 **Lehrkräfte** beschäftigt, davon sind 37 fest angestellt (mit Vergütung nach TVöD) und 13 „Freie Mitarbeiter“ bzw. „Honorarkräfte“ (mit anderer Vergütung). Lehrer der Musikschule unterrichten in allen fünf Stadtteilen Filderstadts⁹⁹.

⁹⁵ VGL. STAUSS, BERND/ SEIDEL, WOLFGANG: a. a. O., 2002, S. 55.

VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 149.

⁹⁶ LMBW: www.musikschulen-bw.de, Stand 31.01.2007.

⁹⁷ NÄHERES DAZU SIEHE KAPITEL 2.1.

⁹⁸ SIEHE ANHANG 5, S. VI-75F.

⁹⁹ VGL. BERICHTSBOGEN DES VDM zum Stichtag 01.01.2006, Filderstadt, 23.06.2006 (Angaben zum Stichtag 01.01.2006, da die vollständige Erhebung der Zahlen des Jahres 2006 erst Ende März 2007 erfolgt), Anhang 8, S. VI-80ff.

VGL. SCHRIFTLICHES INTERVIEW mit Frau Fiedler vom 09.01.2007, Anhang 4, S. VI-73.

Das Hauptgebäude befindet sich im Stadtteil Bernhausen, wobei Räume in Schulen, Kindergärten, Vereinen und Gemeindehäusern der Kirchen als weitere Unterrichtsstätten dienen.

Den **Schwerpunkt ihrer Arbeit** legt die MSF darauf, Menschen jeder sozialer und ethnischer Herkunft die Möglichkeit einer qualifizierten musikalischen Ausbildung zu bieten. Dies schließt insbesondere auch ausländische Menschen sowie Menschen mit Behinderungen ein. Das bis heute bestehende Angebot in dieser Richtung soll künftig weiter ausgebaut werden.¹⁰⁰

Insgesamt werden an der Musikschule 1.340 **Schüler** mit einer Altersspanne von 20 Monaten bis 84 Jahren unterrichtet. Davon sind 791 weiblich (59%) und 549 männlich (41%), 182 Schüler wohnen außerhalb Filderstadts (13,6%). Mit einer Gesamtanzahl von 1.340 Schülern gehört die MSF zu den mittleren bis großen Musikschulen Baden-Württembergs¹⁰¹.

Der Schülergesamtzahl stehen insgesamt 1.456 Belegungen gegenüber¹⁰². Dies ergibt durchschnittlich 740,11¹⁰³ Jahreswochenstunden¹⁰⁴. Die Schülerzahl der MSF (abzüglich der auswärtigen Schüler) entspricht einem Anteil von 2,65% der Bevölkerung Filderstadts¹⁰⁵. Die Warteliste umfasst 91 Schüler¹⁰⁶. Die höchsten Belegungszahlen weisen die Fächer Musikalische Früherziehung (208 B.), Klavier (187 B.), Violine (108 B.) und Gitarre (107 Belegungen) auf¹⁰⁷.

Das **Einzugsgebiet** der MSF erstreckt sich vor allem auf Stuttgart (Entfernung etwa 20 km) sowie auf die Gemeinden Aichtal und Leinfelden-

¹⁰⁰ **VGL. BROSCHÜRE DER MSF**, siehe Anhang 7, S. VI-79.

¹⁰¹ Persönliche Anfrage beim LMBW vom 26.02.2007. Schüleranzahl der Musikschulen Baden-Württembergs: 120 – 4.090 Schüler. Durchschnittliche Anzahl: 839 Schüler.

¹⁰² Die Differenz zwischen Schülerzahl und Belegungen ergibt sich daraus, dass einige Schüler gleichzeitig mehrere Unterrichtsfächer belegen.

¹⁰³ **BERICHTSBOGEN DES VDM**: a. a. O., Anhang 8, S. VI-85.

¹⁰⁴ 1 Wochenstunde = 45 Minuten, Jahreswochenstunden = die Unterrichtsstunden aller Lehrer zusammengenommen pro Jahreswoche.

¹⁰⁵ 43.654 Einwohner, Stand: 30.06.2006, www.filderstadt.de/servlet/PB/menu/1002704/index.html, Stand 11.12.2006.

¹⁰⁶ **STAND: 18.12.2006**. Für genaue Angaben siehe Anhang 4, S. VI-74, Tabelle VI-58.

¹⁰⁷ **VGL. BERICHTSBOGEN DES VDM**: a. a. O., Anhang 8, S. VI-82 – VI-84.

Echterdingen, welche sich in einem Umkreis von rd. 7 km um Filderstadt entfernt befinden, jedoch auch auf diverse andere Orte¹⁰⁸.

Die MSF **kooperiert** mit mehreren Schulen, Kindergärten, Chören, Musikvereinen und Kirchen. Diese Kooperation beinhaltet einerseits freiwillige musikalische Bildungsangebote sowie gemeinsame Orchesterarbeit und Aufführungen an und mit Schulen, andererseits kollektive Raum- und Flügelnutzung und diverse Projekte mit Kirchen. Der **Förderverein** der MSF unterstützt die Musikschule in finanzieller, politischer und ideeller Hinsicht.¹⁰⁹

Die Musikschule **finanziert** sich aus Unterrichtsgebühren (rd. 45%) und aus Zuschüssen des Landes Baden-Württemberg (rd. 10%). Etwa 45% trägt die Stadt Filderstadt. Ausgaben fallen zum größten Teil für Personal an (91%), die Sachausgaben machen etwa 9 % des Haushaltsvolumens von rd. 1.500.000 € aus.¹¹⁰

Ungefähr 30.000 € bewirtschaftet die Musikschulleiterin selbst, daneben führt die Musikschule die Bezahlung der Honorarlehrer durch. Das Personalamt der Stadt verwaltet die fest angestellten Lehrer.

Ermäßigungen auf die Unterrichtsgebühren werden gestaffelt nach der Anzahl der in der MSF angemeldeten Kinder einer Familie sowie für Vereinsmitglieder und Familienpassbesitzer gewährt.

Das **Angebot** der Musikschule setzt sich aus rd. 26 Unterrichtsfächern¹¹¹, 12 Ensemblefächern¹¹² und drei Ergänzungsfächern¹¹³ zusammen. Von den oben dargestellten Gesamtbelegungen machen die Instrumental- und Vokalfächer mit 811 Belegungen den größten Teil aus.

¹⁰⁸ **SIEHE ANHANG 4, S. VI-74, TABELLE VI-57.**

¹⁰⁹ **VGL. SCHRIFTLICHES INTERVIEW** mit Frau Fiedler vom 09.01.2007, siehe Anhang 4.

¹¹⁰ **VGL. BERICHTSBOGEN DES VDM:** a. a. O., Anhang 8, S. VI-86.

¹¹¹ **UNTERRICHTSFÄCHER:** Grundfächer (3); Instrumental-, Vokalfächer (Streicher (4), Zupf- (3), Blechblas- (4), Holzblas- (6), Tasteninstrumente (4), Percussion (1), Vokalfach (1)).

¹¹² **ENSEMBLEFÄCHER:** Chöre, Instrumentalgruppen, Orchester und Ballettgruppen.

¹¹³ **ERGÄNZUNGSFÄCHER:** Ballett- und Tanzgruppen.

Eine Besonderheit in der MSF stellt der sog. „**Mosaikbaustein**“ dar. Er ist einerseits verpflichtender Bestandteil der Mitgliedschaft in der MSF (3€/Monat), andererseits Teil eines symbolischen Mosaiks.¹¹⁴

5 Empirische Untersuchung

Kapitel 5 befasst sich mit der empirischen Untersuchung, sowohl im Allgemeinen als auch in Bezug auf die tatsächliche Untersuchung bei der Musikschule Filderstadt, welche den Schwerpunkt dieser Arbeit darstellen soll. Hier werden die theoretischen Aspekte geklärt, bevor diese dann in Kapitel 6 im Zuge der praktischen Untersuchung angewandt werden. Das Kapitel beginnt mit der Aufstellung der Hypothesen für die Erhebung, danach wird deren Konzeption sowie die Vorgehensweise und Durchführung der Befragung erläutert. Abschließend erfolgt eine Analyse der Struktur der Befragten bzw. der aktiven Teilnehmer an der Erhebung.

5.1 Aufstellung der Hypothesen

Zur Aufstellung der Hypothesen wurden zunächst die einzelnen Fragen des Fragebogens kategorisiert. Dabei sind die Filterfragen 1, 13 und 14 außer Acht gelassen worden, da sie nur „sortierende“ Funktion haben, was in Kapitel 5.2 (S. 30) genauer erklärt wird.

Diese Kategorisierung ergab fünf Hypothesenschwerpunkte:

1. **Organisation und Angebot** (Fragen 2 - 7, 10, 11)
2. **Lehrer** (Fragen 8, 9)
3. **Finanzierung und soziale Aspekte** (Fragen 12, 15)
4. **Gesamtzufriedenheit** (Frage 16)
5. **Wiederentscheidung und Weiterempfehlung** (Fragen 17, 18)

¹¹⁴ VGL. STADT FILDERSTADT, MUSIKSCHULE: www.filderstadt.de/servlet/PB/menu/1194606_l1/index.html, Stand: 13.12.2006.

Jeder Schüler kann einen Mosaikstein in Form einer kleinen Fliese mit seinem Foto versehen und ihn in einem großen Notenbild im Vortragsraum der MSF als eine „Note“ anbringen. Dieses Kunstwerk versinnbildlicht die große Vielfalt der Musikschularbeit.

Ein Fragebogen wurde von der Leiterin der Musikschule Filderstadt ausgefüllt, um aus dieser Selbsteinschätzung der MSF die für die empirische Untersuchung erforderlichen Hypothesen bilden zu können.

Daraus wurden folgende Hypothesen abgeleitet:

- Die Schüler bzw. Eltern sind zufrieden mit Organisation und Angebot der MSF.
- Die Schüler bzw. Eltern sind sehr zufrieden bis zufrieden mit den Lehrkräften der MSF.
- Die Schüler bzw. Eltern sind zufrieden mit den Unterrichtsgebühren und der Berücksichtigung sozialer Aspekte in der Gebührenordnung.
- Die Schüler bzw. Eltern sind insgesamt zufrieden mit der MSF.
- Die Schüler bzw. Eltern würden sich alles in allem wieder für die MSF entscheiden bzw. die MSF weiterempfehlen.

5.2 Die Konzeption der Befragung

Es sind unterschiedliche **Formen der Datenerhebung** möglich. Ein Instrument der Primärforschung¹¹⁵ ist die Befragung. Hierbei kann zwischen unterschiedlichen Methoden ausgewählt werden. Neben der Telefon-, On-line- und persönlichen Befragung wird häufig – wie es auch in dieser Untersuchung der Fall war – die schriftliche Form der Erhebung gewählt. **Schriftliche Befragungen** haben den Vorteil, dass sie kostengünstig und zeitlich wie räumlich einfach zu handhaben sind: Die Fragebögen können den Befragten zugesandt bzw. mitgegeben werden und diese geben ihn innerhalb eines bestimmten Zeitraums wieder ab. Diese Form ist optimal, wenn große Personengruppen angesprochen werden sollen und der Inhalt des Fragebogens standardisierbar ist. Schriftliche Befragungen schließen im Gegensatz zu persönlichen einen möglichen Interviewer-Einfluss aus. Nachteil der schriftlichen Befragung kann sein, dass der Rücklauf sehr

¹¹⁵ Primärforschung ist eine Erhebungsmethode der Marktforschung, bei der Daten allein für den zu befriedigenden Bedarf an Informationen für eine Arbeit erhoben werden.

gering ausfällt oder Fragen missverstanden werden, was das Ergebnis verfälschen kann.¹¹⁶ Da die Erhebung in dieser Arbeit über 1.000 Personen erreichen sollte, wurde die Methode der schriftlichen Befragung angewandt.

Der Fragebogen¹¹⁷ gliedert sich in mehrere Blöcke. Einerseits finden sich Fragen zur **Organisation** (Nrn. 1, 2: Äußerung von Anregungen/Kritik gegenüber der Musikschule, 4: Öffnungszeiten des Sekretariats, 5: Beratung der Musikschulverwaltung, 6: Veranstaltungshäufigkeit, 7: Veranstaltungsinformationen, 10: Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen, 11: Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten), welche organisatorische Defizite aufdecken sollen.

Andererseits wird die Zufriedenheit mit dem **Angebot** (Nr. 3) der Musikschule erfragt. Ziel dieser Frage ist, herauszufinden, ob sich die Schüler bzw. Eltern insgesamt mehr oder andere Angebote wünschen.

Außerdem werden in Frage 8 Unterrichtseigenschaften des Instrumentallehrers¹¹⁸, in Frage 9 die Gesamtzufriedenheit mit dem **Lehrer** abgefragt.

Weiter werden **finanzielle und soziale Aspekte** (Nr. 12: Zufriedenheit mit den Unterrichtsgebühren, Nrn. 13-15: soziale Aspekte der Gebührenordnung) erfragt, um eventuell bestehende Unzufriedenheiten oder Unzulänglichkeiten in diesem Bereich herauszuheben.

Im Anschluss steht die Frage der **Gesamtzufriedenheit** mit der Musikschule (Nr. 16), welche die allgemeine Haltung der Schüler bzw. Eltern bezüglich der MSF abbilden soll.

¹¹⁶ VGL. BRUHN, MANFRED: Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis, 7. Auflage, Wiesbaden, 2004, S. 98f.

VGL. ECKEY, HANS-FRIEDRICH, U. A.: Deskriptive Statistik. Grundlagen, Methoden, Beispiele, 4. Auflage, Wiesbaden, 2005, S. 19.

¹¹⁷ SIEHE ANHANG 3, S. VI-70F.

¹¹⁸ In der Bezeichnung „Instrumentallehrer“ werden der Einfachheit halber im Folgenden auch „Vokallehrer“ inbegriffen.

Nr. 17 befragt zur **Wiederentscheidung**, Frage 18 zur **Weiterempfehlung** der MSF, um die potenziellen Handlungstendenzen der Befragungsteilnehmer zu untersuchen.

Ferner werden **soziodemographische Merkmale** der Befragten erhoben (19: Alter, 20: Geschlecht, 21: Unterrichtsfach, 21: Wohnort), welche erst eine Unterscheidung bzw. Vergleiche zwischen einzelnen Meinungsgruppen möglich machen.

Die Fragen 23 bis 25 sollen den Befragten individuell die Möglichkeit geben, sich ausführlich zu Punkten zu äußern, welche in den standardisierten Fragen nicht behandelt wurden. In Nr. 23 wird erforscht, **was die Schüler bzw. Eltern als besonders gut an der MSF empfinden**, Frage 24 erwartet **Verbesserungsvorschläge**, „**weitere Wünsche, Anregungen und Kritik**“ können bei Nr. 25 niedergeschrieben werden.

Die Fragen nach Alter und Wohnort sowie die drei letzten Fragen des Fragebogens werden als **offene** Fragen bezeichnet, bei allen übrigen handelt es sich um **geschlossene** Fragen.

Geschlossene Fragen werden mithilfe vorgegebener Antwortkategorien beantwortet, offene Fragen¹¹⁹ mit vom Befragten selbst formulierten Sätzen oder Wörtern.

Die Entscheidung zu überwiegend geschlossenen Fragen ergibt sich daraus, dass Antworten auf diese Fragen besser vergleichbar sind als auf offene Fragen, da sich alle Befragten derselben Antwortkategorien bedienen und nicht wie bei offenen Fragen auf eigene Formulierungen zurückgreifen.

Um Kundenzufriedenheit zu messen, bieten sich Rating-Skalen an¹²⁰ (sog. „Likert-Skalen“¹²¹). Für die Antwortkategorien der geschlossenen Fragen

¹¹⁹ VGL. KROMREY, HELMUT: Empirische Sozialforschung, 11. Auflage, Stuttgart, 2006, S. 375.

¹²⁰ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 67.

wurden hauptsächlich 5-stufige **Skalen** verwendet, welche den Vorteil einer mittleren Kategorie haben, d.h. der Befragte muss sich weder gänzlich für die positive noch für die negative Seite entscheiden. Bei den Fragen nach den Öffnungszeiten, den Veranstaltungsinformationen, der Wiederentscheidung und Weiterempfehlung der MSF wurden 4-stufige Skalen eingesetzt. Hier muss sich der Antwortende auf die positive oder die negative Seite festlegen.

Die oben beschriebenen 4- und 5-stufigen Skalen nennen sich **Ordinalskalen**, da deren Antwortkategorien in einer Rangfolge stehen und eine Merkmalsausprägung oder ein Objekt genauer kategorisiert beurteilen lassen. **Nominalskalen** dagegen machen nur eine einfache Unterscheidung (Gleichheit oder Ungleichheit) möglich¹²².

Diese wurden bei den Fragen nach Geschlecht, Unterrichtsfach, Bekanntheit der sozialen Aspekte in der Gebührenordnung, deren Anwendung beim Befragten sowie der Frage, ob schon einmal Kritik oder Anregungen geäußert wurden, verwendet. Bei den drei letztgenannten Fragen handelt es sich um „**Filterfragen**“¹²³. Sie dienen dem Zweck der Weiterleitung des Antwortenden an die nächste bzw. übernächste Frage, sollte er sie mit „Nein“ beantworten, da die folgenden Fragen in diesem Fall nicht mehr relevant für ihn sind. So kann man als Befragter beispielsweise die Frage nach der Zufriedenheit mit der Reaktion der Musikschule auf Kritik außer Acht lassen, hat man die vorhergehende Filterfrage „Haben Sie schon einmal Kritik (...) geäußert?“ verneint.

Die verwendeten 5er-Skalen sind in zwei Arten zu untergliedern: Wird eine **Frage** formuliert, kann diese mithilfe einer Skala von „sehr zufrieden“ bis „überhaupt nicht zufrieden“ beantwortet werden.

Bei einer aufgestellten **Aussage** antwortet der Befragte mit „stimme voll zu“ bis „stimme gar nicht zu“.

¹²¹ VGL. KOTLER, PHILIP/ BLIEMEL, FRIEDHELM: a. a. O., 2006, S. 211.

¹²² VGL. KROMREY, HELMUT: a. a. O., 2006, S. 242.

VGL. ECKEY, HANS-FRIEDRICH, U.A.: a. a. O. 2005, S. 6f.

¹²³ VGL. KROMREY, HELMUT: a. a. O., 2006, S. 382.

Fragen zur Person („**soziodemographische Daten**“) stehen deshalb am Ende des Fragebogens, weil zum einen erst im Laufe der Bearbeitung das erforderliche Vertrauen beim Befragten entsteht, und somit die nötige Bereitschaft, persönliche Daten preiszugeben¹²⁴. Zum anderen können gegen Ende Ermüdungserscheinungen auftreten, so dass einfache Fragen nach dem Alter usw. eine willkommene Abwechslung sind.

Eine Besonderheit des Fragebogens stellt Frage 12 dar, da hier neben der Frage nach der Zufriedenheit mit den Unterrichtsgebühren zuvor der Hinweis gegeben wird, dass die Stadt Filderstadt den Unterricht jeden Kindes mit rd. 50% bezuschusst. Dies hat zum einen den Zweck, das bloße Bewusstsein für diesen Sachverhalt zu wecken, welcher den Befragten zuvor wahrscheinlich nur vereinzelt bekannt war. Zum anderen soll etwaiger Anspruchsinflation¹²⁵ Vorschub geleistet werden, welche bei der Beurteilung von Gebühren zutage treten kann.

Frage 6 nimmt in ihrer Formulierung eine Sonderstellung ein. Hier wird die Aussage getroffen, die MSF führe zu viele Veranstaltungen durch. Die Formulierung stellt einen Gegenpol zu den sonst positiv gestellten Fragen und Aussagen dar. Die Begründung liegt darin, eine Beeinflussung nachfolgender Fragen durch vorherige Fragen zu vermeiden (Halo-Effekt)¹²⁶. Eine möglicherweise auftretende Monotonie durch kontinuierlich positiv gestellte Fragen, welche den Befragten veranlassen kann, die Fragen immer ähnlich zu beantworten, soll durch die negative Formulierung unterbrochen werden.

Zur empirischen Auswertung der Befragung wurde auf das Statistikprogramm **SPSS** (Statistical Program for the Social Sciences), zur Erstellung der Diagramme und Bearbeitung der Tabellen auf das Programm **EXCEL** zurückgegriffen.

¹²⁴ VGL. EBENDA, S. 381.

¹²⁵ Unter „Anspruchsinflation“ soll das unverhältnismäßige Ansteigen der Ansprüche des Einzelnen in Bezug auf einen bestimmten Beurteilungsgegenstand verstanden werden.

¹²⁶ VGL. DILLER, HERMANN (HRSG.): a. a. O., 2001, S. 561.

5.3 Vorgehensweise und Durchführung der Befragung

Nachdem der Fragebogen entwickelt, aufgestellt und mit Frau Fiedler abgesprochen war, wurde er über die Instrumentallehrer im Zeitraum der ersten Woche im Dezember 2006 an alle Schüler der MSF bzw. deren Eltern verteilt. Parallel zur Verteilung der Fragebögen wurde ein Anschreiben ausgegeben, welches auf den Zweck der Umfrage sowie auf ein Gewinnspiel hinwies, an dem die Befragten auf freiwilliger Basis teilnehmen konnten. Ein individualisiertes Begleitschreiben mit handschriftlicher Unterschrift (hier von Frau Fiedler) ist, wie auch das Gewinnspiel, ein Mittel, um den bei schriftlichen Fragebogenaktionen oftmals nur sehr spärlichen eintreffenden Rücklauf zu erhöhen¹²⁷.

5.4 Struktur der Befragten

Die Fragebögen wurden an alle 1.340 Schüler ausgegeben, welche die sog. Grundgesamtheit¹²⁸ darstellen. Im Rücklauf befanden sich insgesamt 511 Bögen, das entspricht einem Anteil von 38,13% der Grundgesamtheit. Es handelt sich hierbei also um eine Teilerhebung¹²⁹, da nicht alle Mitglieder der Befragungsgruppe, also der Gesamtheit der Schüler und Eltern der MSF, teilgenommen haben. Die Stichprobe, die so zustande kam, wird „Zufallsstichprobe“ genannt, denn die Auswahl der tatsächlichen Umfrageteilnehmer ging zufällig vonstatten¹³⁰.

Beantwortet haben den Fragebogen 269 weibliche und 218 männliche Schüler bzw. Eltern (*Abbildung VI-27*, S. VI-12). Dabei kommen 147 Befragte aus Bernhausen, 109 aus Bonlanden, 79 aus Sielmingen, 62 aus Plattenhardt und 39 aus Harthausen. 58 Befragte wohnen außerhalb Filderstadts (S. VI-13, *Tabelle VI-3*, *Schaubild VI-4*).

¹²⁷ VGL. SCHNEIDER, WILLY/ KORNMEIER, MARTIN: a. a. O., 2006, S. 108.

¹²⁸ VGL. KROMREY, HELMUT: a. a. O., 2006, S. 269.

¹²⁹ VGL. EBENDA, S. 265.

¹³⁰ VGL. KLEIN, ARMIN: a. a. O., 2005, S. 170.

Die Befragten sind zwischen vier und 59 Jahre alt. Sie wurden in vier Altersgruppen aufgeteilt: 4 - 9 Jahre, 10 - 14 Jahre, 15 - 19 Jahre und 20+ Jahre. Die *Schaubilder VI-5* und *VI-6* (S. VI-14) stellen die Altersgruppenverteilung in Bezug auf das Geschlecht dar, *Tabelle VI-4* (S. VI-13) bezieht noch das Unterrichtsfach mit ein.

Untenstehende Tabelle 1 (siehe auch *Schaubild VI-3*, S. VI-12) zeigt, wie viele Fragebögen jeweils den Unterrichtsfächern entsprechen. Dabei wurden die Fächer „Musik-Minis“, „Musik-Maxis“ sowie „Musiktheorie“ aufgrund mangelnden Rücklaufs vernachlässigt.

Tabelle 1: Rücklauf der einzelnen Unterrichtsfächer

Unterrichtsfach	Anzahl	%	Unterrichtsfach	Anzahl	%
Musikalische Früherziehung	34	6,7%	Ballett/Tanz	20	3,9%
Klavier/ Keyboard	116	22,7%	Gesang/Kinderchor	20	3,9%
Akkordeon	9	1,8%	Percussion	44	8,6%
Streicher	66	12,9%	Orff-Spielkreis	3	0,6%
Holzbläser	61	11,9%	Jazz/Rock/Pop	4	0,8%
Blechbläser	20	3,9%	Interkulturelles Ensemble	1	0,2%
Blockflöte	24	4,7%	keine Antwort	28	5,5%
Gitarre	61	11,9%	Gesamt	511	100%

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

6 Aus- und Bewertung der Befragung

Im Folgenden wird die bei den Schülern bzw. Eltern der MSF durchgeführte Erhebung ausgewertet.

Die Grundausswertung mittels Häufigkeiten stellt den ersten Teil der Auswertung der Befragung dar. Hierbei werden zu jeder Frage die absolute sowie die relative Häufigkeit der Antworten dargestellt. Ein Diagramm veranschaulicht dies jeweils bildlich¹³¹.

¹³¹ In der gesamten Auswertung wurde auf die bildliche Darstellung der Ergebnisse des Faches „Interkulturelles Ensemble“ verzichtet, da hier nur ein Fragebogen im Rücklauf zu verzeichnen war. Sie sind somit nur in den tabellarischen Darstellungen zu finden.

Danach werden die einzelnen Fragen in Verbindung mit den verschiedenen soziodemographischen Merkmalen betrachtet, gefolgt von der Auswertung der offenen Fragen.

Anhand dieser Auswertung lassen sich die in Kapitel 5.1 aufgestellten Hypothesen verifizieren bzw. falsifizieren. Das bedeutet, dass die Selbsteinschätzung der MSF in Bezug auf die Befragung, nach welcher die Hypothesen aufgestellt wurden, mit den tatsächlich erhobenen Ergebnissen verglichen werden.

Schließlich folgen einige Handlungsempfehlungen für die MSF.

Alle Abbildungen, Schaubilder und Tabellen, die sich auf die Auswertung der Befragung beziehen, finden sich in Anhang 2. Davon bilden manche nicht alle Antwortmöglichkeiten ab. Das bedeutet, dass bei den fehlenden keine Angaben gemacht wurden.

6.1 Auswertung der Befragung

In Anhang 2 (S. VI-2) gibt *Tabelle VI-1* durch unterschiedliche Parameter¹³² einen groben Überblick über die durchschnittliche Beantwortung aller Fragen.

Grundsätzlich wird der Mittelwert zur Beurteilung der Fragen verwendet, denn solange der Variationskoeffizient unter 30% liegt, gilt der Mittelwert als aussagekräftig. Wird hingegen ein Variationskoeffizient größer als 30% erreicht, zeigt dieser die starke Streuung der gemessenen Werte um den Mittelwert, was auf eine geringere Aussagekraft des Mittelwerts schließen lässt. Hierbei werden zusätzlich Modus und Median zur Beurteilung der Werte hinzugezogen.

¹³² **MITTELWERT:** Summe der gemessenen Werte, geteilt durch deren Anzahl.

MEDIAN: Der Wert, der genau in der Mitte einer Häufigkeitsverteilung liegt, und so die Reihe der gemessenen Werte in zwei gleich große Hälften teilt.

MODUS: Der am häufigsten vorkommende Wert innerhalb einer Häufigkeitsverteilung.

STANDARDABWEICHUNG: Die durchschnittliche Abweichung eines gemessenen Werts vom Mittelwert.

VARIANZ: Mittlere quadratische Abweichung der Einzelwerte vom Mittelwert, also der Standardabweichung. Größere Abweichungen fallen so mehr ins Gewicht.

VARIATIONSKOEFFIZIENT: Standardabweichung in Relation zum (dividiert durch) Mittelwert; geeignet, um Aussagekraft des Mittelwerts zu überprüfen.

Nur bei den Fragen 1, 3 und 6 liegt der Variationskoeffizient unter 30%, d.h. bei allen anderen sollen Modus und Median hilfsweise eingesetzt werden.

Den **Fragen 2, 3, 5, 6, 8a bis 12, 15 und 16** liegt jeweils eine 5-stufige Skala zugrunde, die wie folgt aufgebaut ist:

1 = sehr zufrieden/stimme voll zu 2 = zufrieden/stimme zu
3 = teils, teils 4 = nicht zufrieden/stimme nicht zu
5 = gar nicht zufrieden/stimme gar nicht zu

Die **Fragen 1, 13 und 14** sind Filterfragen¹³³ und machen nur folgende Unterscheidung möglich:

1 = ja 2 = nein

Fragen 4, 7, 17 und 18 können auf diese Weise beantwortet werden:

1 = ja 2 = eher ja 3 = eher nein 4 = nein

Die Auswertung nach Geschlecht und Alter sowie nach dem Wohnort wird auf einige wenige Fragen beschränkt angewandt, da eine genauere Auswertung insbesondere nach den Unterrichtsfächern in Anbetracht des Gegenstands dieser Untersuchung am sinnvollsten erscheint.

In Bezug auf die Auswertung nach Alter und Geschlecht werden die **Fragen 9** (Gesamtzufriedenheit mit Lehrer) und **16** (Gesamtzufriedenheit mit MSF) ausgewertet. Eine detailliertere Auswertung weiterer Fragen nach Alter und Geschlecht würde den Rahmen dieser Diplomarbeit sprengen und nur wenige weitere verwertbare Resultate zutage bringen, da die Fragen nicht geschlechts- oder altersabhängig sind.

¹³³ SIEHE KAPITEL 5.2.

Signifikante Ergebnisse lassen sich in Bezug auf die Auswertung nach dem Wohnort nur mithilfe der **Fragen 10** (Unterrichtsversorgung Stadtteile) und **11** (Unterrichtsstättenreichbarkeit) erreichen, welche sich als einzige auf die Stadtteilszugehörigkeit der Schüler beziehen.

6.1.1 Grundauswertung

Die im Folgenden beschriebenen Abbildungen, Schaubilder und Tabellen sind in *Anhang 2* (ab S. IV-2) zu finden.

Tabelle VI-1 stellt sämtliche erwähnten Mittelwerte, Modi und Mediane dar.

Bei der Auswertung von **Frage 1** (Kritik/Anregungen ggü. MSF) ergibt sich ein Mittelwert von 1,8. Rund 78% der Befragten haben noch nie Anregungen oder Kritik gegenüber der Musikschule geäußert (*Abbildung VI-1*, S. VI-3).

Frage 2 (Reaktion MSF auf Kritik/Anregungen) zeigt einen Mittelwert von 2,14. Aufgrund des hohen Variationskoeffizienten (49%) werden Median und Modus miteinbezogen. Diese bestätigen den Mittelwert mit einem Wert von jeweils 2. Die 104 Antwortenden sind durchschnittlich „zufrieden“ mit der Reaktion der MSF auf ihre Anregungen/Kritik (*Abbildung VI-2*, S. VI-3). Der hohe Anteil von 80%, die auf „keine Antwort“ entfallen, hat seine Erklärung darin, dass diese Befragten durch die Filterfrage Frage 1 zu Frage 3 weitergeleitet wurden.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Unterrichtsangebot (**Frage 3**, *Abbildung VI-3*, S. VI-4) schwankt der Durchschnitt zwischen „sehr zufrieden“ (38%) und „zufrieden“ (56%) (Mittelwert 1,64), die Tendenz geht mehr zu letzterem. Da hier der Variationskoeffizient nicht größer als 30% ist, gilt der Mittelwert als aussagekräftig. Die Zufriedenheit mit dem Angebot liegt demnach zwischen „sehr zufrieden“ und „zufrieden“

Über die Hälfte der Befragten (56%) beurteilt in **Frage 4** die Öffnungszeiten des Sekretariats als ausreichend („ja“), 34% halten sie für „eher“ ausreichend (siehe *Abbildung VI-4*, S. VI-4). Ein Mittelwert von 1,45 deutet auf Unentschiedenheit zwischen den Antwortkategorien 1/2 hin, Modus und Median schließen sich mit jeweils Wert 1 der Mehrheit an und betonen somit seine Aussagekraft.

Eindeutig ist das Ergebnis von **Frage 5**, bei welcher sich 62% der Befragten mit der Beratung, die sie durch die Verwaltung erhalten, „zufrieden“ zeigen, 21% sind sogar „sehr zufrieden“ (siehe *Abbildung VI-5*, S. VI-4). Dieses Verhältnis spiegelt sich auch im Mittelwert von 1,87 wider (Modus und Median je Wert 2).

Frage 6 (Zufriedenheit mit Veranstaltungshäufigkeit) zeigt den höchsten Mittelwert (3,86) der gesamten Befragung auf. Der Grund dafür ist die negative Formulierung der getroffenen Aussage (siehe Kapitel 5.2, S. 31). Knapp 60% der Befragten „stimmen“ der Aussage „nicht zu“, welche ausdrückt, die MSF führe zu viele Veranstaltungen durch (*Abbildung VI-6*, S. VI-5). Als Umkehrschluss daraus kann Zufriedenheit (Wert 2) mit der Veranstaltungshäufigkeit gezogen werden.

Bei der Beantwortung von **Frage 7** (*Abbildung VI-7*, S. VI-5) hielten insgesamt 87% der Befragten die Veranstaltungsinformationen für ausreichend („ja“) bzw. eher ausreichend („eher ja“). Ein Mittelwert von 1,48, der Unentschiedenheit zwischen diesen Antwortmöglichkeiten ausdrückt, kann durch Modus und Median von jeweils Wert 1 in Richtung „ja“ interpretiert werden.

Die Ergebnisse der **Teilfragen 8a bis 8h** (*Abbildungen VI-8 bis VI-15*, S. VI-5ff.), welche die Eigenschaften der Lehrkräfte sowie des Unterrichts umfassen, weisen auffallende Ähnlichkeit miteinander auf. Mit Mittelwerten zwischen 1,32 und 1,67 sowie durchgehenden Modi und Medianen von 1 kann hier überall große Zufriedenheit bescheinigt werden. Vor allem die

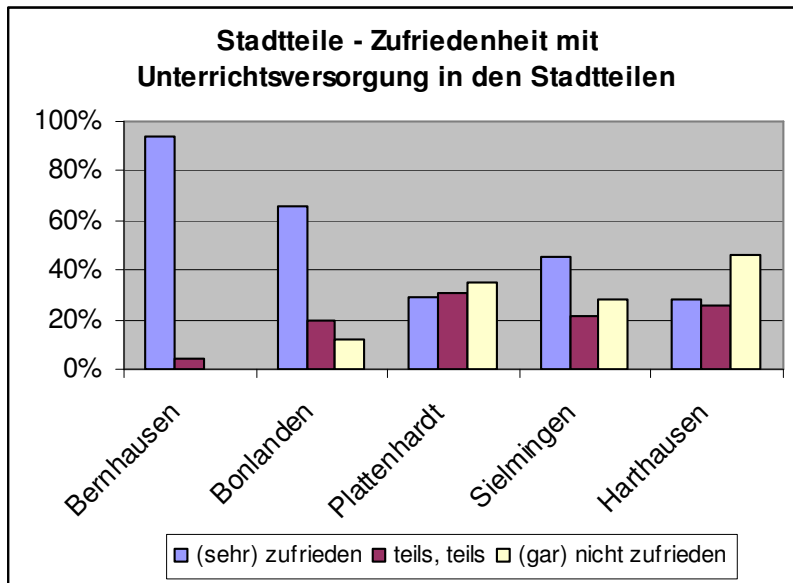
Fragen nach dem verständlichen Erklären (Frage 8c/ Antwortkategorien 1/2: 94%), nach dem Eingehen auf die Persönlichkeit des Kindes (Frage 8d/ 93%) sowie die Frage nach dem Engagement des Lehrers (Frage 8g/ 93%) erfreuten sich besonders großer Zufriedenheit. Die geringste Zufriedenheit (82%) erwies Frage 8f: „Lehrkraft setzt motivierende Ziele“.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Lehrer (**Frage 9**, *Abbildung VI-16*, S. VI-8) setzt sich aus 71% „sehr Zufriedenen“ sowie 24% „Zufriedenen“ zusammen. Dies macht insgesamt einen beachtlichen Anteil von 95% aus. Auch Mittelwert (1,32), Median und Modus (je 1) sprechen sich hierfür aus.

Die Frage nach der angemessenen Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen (**Frage 10**, *Abbildung VI-17*, S. VI-8) zeigt ein nicht ganz so einheitliches Bild. Der recht hohe Mittelwert von 2,33 (Modus/Median von je 2) und die Ausschöpfung sämtlicher Antwortmöglichkeiten mit Werten von 5% bis 33% zeigt eine große Unschlüssigkeit bei den Befragten. Dies zeichnet sich auch bei der Beantwortung der offenen Fragen ab, welche später beschrieben werden (Kapitel 6.1.5).

Zwar „stimmt“ in der Gesamtauswertung der Frage 10 ein Anteil von 58% der Angemessenheit der Unterrichtsversorgung in ihrem Stadtteil immer noch „(voll) zu“, jedoch sind neben 16% Unentschiedenen („teils, teils“) immerhin 17% zu verzeichnen, welche die Unterrichtsversorgung in ihrem Stadtteil nicht für angemessen halten („stimme (gar) nicht zu“). Sehr deutlich kommt das auch in *Tabelle VI-10*, den *Schaubildern VI-19 bis VI-23* (S. VI-19ff.) und zusammenfassend in folgendem Schaubild zum Ausdruck:

Schaubild 3:
Stadtteile – Zufriedenheit mit der Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen



Quelle: eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Die Zahl derer, welche Frage 10 nicht beantwortet haben (8% der 511 Befragten) fällt deshalb so hoch aus, da die Frage für Auswärtige keine Relevanz besitzt.

Die durchschnittliche Beantwortung der **Frage 11** (Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten) kann mit einem Mittelwert von 1,92 beschrieben werden, dessen Aussagekraft durch Modus/Median mit Wert 2 unterstützt wird. Hier haben sich insgesamt 78% der Befragten für die Antwortkategorien 1/2 entschieden, 17% ordnen sich der mittleren Kategorie „teils, teils“ zu, was im Vergleich zu den Ergebnissen vorheriger Fragen für eine weniger große Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten spricht.

Die Frage nach der Zufriedenheit mit den Unterrichtsgebühren (**Nr. 12**) offenbart wiederum ein gespaltenes Meinungsbild, was der recht hohe Mittelwert von 2,29 sowie *Abbildung VI-19* (S. VI-9) klar herausstellen. Zwar sind 60% der Befragten immer noch „(sehr) zufrieden“ mit den Gebühren, 8% zeigen sich unentschlossen („teils, teils“), insgesamt 9% wähl-

ten „(gar) nicht zufrieden“. Modus und Median mit jeweils Wert 2 machen die allgemeine Meinung in Richtung „zufrieden“ interpretierbar.

Nr. 13, eine Filterfrage, befragte zur Bekanntheit sozialer Aspekte der Gebührenordnung, welche 77% der Befragten bejahten und 16% verneinten (siehe *Abbildung VI-20*). Die Tendenz zum „ja“ lässt sich auch im Mittelwert 1,17 sowie in Modus und Median (je 1) sehen.

Filterfrage Nr. 14 (Anwendung der sozialen Aspekte), mit einem Mittelwert von 1,37 und mit ebenfalls Modus/Median von je 1, erhielt 48% „Ja“- sowie 28% „Nein“-Stimmen (siehe *Abbildung VI-21*, S. VI-10). Der hohe Anteil der Kategorie „keine Antwort“ (24%) rührt daher, dass Frage 13 bereits für Frage 14 „aussortiert“ hat, d.h. viele Befragungsteilnehmer Nr. 14 übersprungen haben.

Frage 15, welche die ausreichende Berücksichtigung sozialer Aspekte in der Gebührenordnung zum Inhalt hatte, wartet auch mit einem hohen Anteil „keine Antwort“-Stimmen auf. Diese wurden wie zuvor von Frage 13 und 14 gefiltert. Insgesamt 43% der Befragten „stimmten“ der Aussage „(voll) zu“ (*Abbildung VI-22*). Der Mittelwert 2,03 wird von Modus und Median mit je Wert 2 unterstützt. Man kann also davon ausgehen, dass im Allgemeinen Zufriedenheit mit der Berücksichtigung sozialer Aspekte in der Gebührenordnung herrscht.

Die Gesamtzufriedenheit mit der MSF, welche in **Frage 16** zur Geltung kam, schlägt mit einem Mittelwert von 1,68 zu Buche. Dieser kann unter Betrachtung von Median und Modus (je Wert 2) in Richtung Antwortmöglichkeit „zufrieden“ interpretiert werden, was auch die Tatsache unterstreicht, dass keiner der 511 Befragten „nicht zufrieden“ oder „gar nicht zufrieden“ auswählte. *Abbildung VI-23* zeigt, dass die Mehrheit (53%) die zweite Kategorie gewählt hat, 37% entschied sich für „sehr zufrieden“.

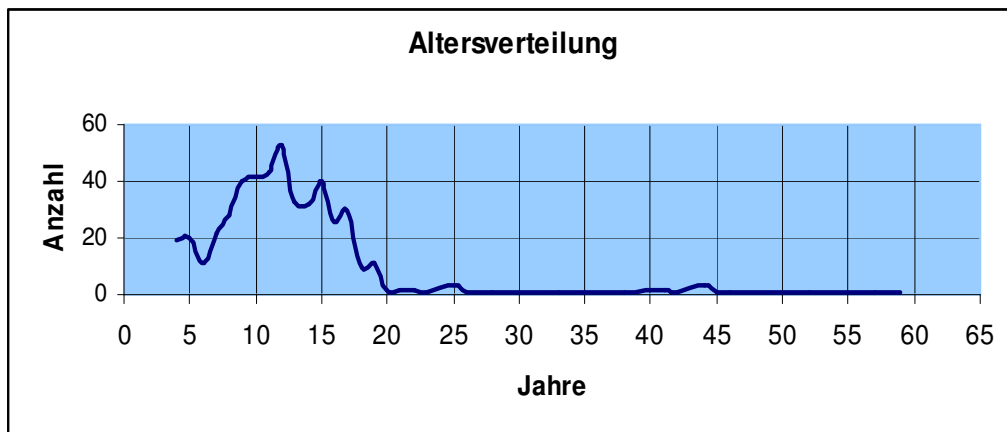
Die Frage nach der Wiederentscheidung für die MSF (**Frage 17**, *Abbildung VI-24*, S. VI-11) hatte ein überwältigendes Stimmenergebnis als Ergebnis. 76% der Befragten würden sich wieder für die MSF entscheiden („ja“), 19% wählten „eher ja“. Nur knapp 1%, das macht hier 4 Stimmen aus, würde sich „eher nicht“ wieder für die MSF entscheiden.

Dieses Ergebnis zeigt sich auch im Mittelwert von 1,22, der, von Modus und Median mit je Wert 1 bekräftigt, die Tendenz zur Wiederentscheidung zeigt.

Bei **Nr. 18**, welche die Frage stellt, ob die MSF weiterzuempfehlen sei, findet sich fast dasselbe Resultat. Hier sind es 77% der Befragten, die die MSF weiterempfehlen würden („ja“), 18% würden es wahrscheinlich tun („eher ja“) (*Abbildung VI-25*). Mittelwert, Modus und Median entsprechen hier den bei Frage 17 genannten Werten, und weisen auf die Tendenz zur Weiterempfehlung der MSF hin.

Im Anhang zeigt *Abbildung VI-26* die Verteilung der Altersgruppen innerhalb der Befragungsteilnehmer, wobei der Schwerpunkt leicht ersichtlich auf der Gruppe 10 – 14-Jährigen mit einem Anteil von 40% liegt. Diese wird gefolgt von den 4 – 9-Jährigen (28%) sowie der Gruppe 15 – 19 Jahre (23%)¹³⁴. Folgendes Schaubild stellt den Verlauf der Altersverteilung in absoluten Jahren dar:

¹³⁴ In der Betrachtung der Gesamtschülerzahl (siehe Anhang 8, Seite VI-81) liegt die Gruppe der 4–9-Jährigen bei einem Anteil von etwa 40%, die Gruppe der 10–14-Jährigen bei ca. 31%, die 15-19-Jährigen bei gut 15% und die Gruppe 20+ Jahre bei etwa 14%.

Schaubild 4: Altersverteilung der Befragten

Quelle: eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Die Unterrichtsfachverteilung in Bezug auf den Wohnort der Befragten macht *Tabelle VI-5* ausführlich sichtbar, *Tabelle VI-6* die Altersgruppenverteilung auf die Wohnorte (S. VI-14ff.). Letzteres wird in den *Schaubildern VI-7 bis VI-12* (S. VI-15f.) auf die einzelnen Wohnorte konkretisiert verbildlicht. Hierbei fällt auf, dass ausschließlich in Sielmingen die Gruppe der 4 – 9-Jährigen die der 10 – 14-Jährigen zahlenmäßig übertrifft. In Harthausen ist die Gruppe der 10 – 14-Jährigen im Vergleich zu den übrigen Altersgruppen extrem stark vertreten. Den höchsten relativen Anteil an über 20-jährigen Schülern trägt die Gruppe der Auswärtigen (9%), dicht gefolgt von Plattenhardt mit 8%.

Tabelle VI-7 (S. VI-16) wertet den Wohnort der Befragten in Bezug auf ihr Geschlecht aus. Die *Schaubilder VI-13 bis VI-18* (S. VI-17f.) stellen die Ergebnisse der einzelnen Stadtteile sowie der Auswärtigen bildlich dar. Hierbei zeigt sich, dass der Anteil der männlichen Befragten einzig im Stadtteil Harthausen (54%) sowie bei der Gruppe der Auswärtigen (60%) überwiegt, ansonsten wurden im Vergleich zu den männlichen durchgehend mehr weibliche Befragte gezählt.

Im Folgenden sind Antwortmöglichkeiten 1 und 2 sowie 4 und 5 meist aufsummiert dargestellt, um die Lesbarkeit zu vereinfachen und die Übersichtlichkeit zu gewährleisten.

6.1.2 Auswertung einzelner Fragen nach Altersgruppe und Geschlecht
Nachfolgend werden die **Fragen 9** (Gesamtzufriedenheit mit dem Lehrer) und **16** (Gesamtzufriedenheit mit der MSF) in Bezug auf Altersgruppe und Geschlecht (*Tabellen VI-8 und VI-9, S. VI-18f.*) beleuchtet.

Auffällig ist, dass bei der Auswertung beider Fragen nach **Altersgruppen** die Antwortkategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ zusammengenommen in fast allen Altersgruppen mit 90% und mehr vertreten sind. Einzig die Gruppe „20 + Jahre“ liegt bei der Bewertung der Gesamtzufriedenheit mit der MSF (**Frage 16**) bei nur 88% „(sehr) zufriedenen“ Befragten.

Bei der Lehrergesamtzufriedenheit umfasst die Kategorie „sehr zufrieden“ einen Anteil von 71%, die Kategorie „zufrieden“ 23,6%. Bei der Musikschulgesamtzufriedenheit hält die Kategorie „sehr zufrieden“ den Anteil 36,6%, die Kategorie „zufrieden“ 53%.

Bricht man die Ergebnisse der Fragen 9 und 16 auf die **Geschlechter** herunter, wird deutlich, dass bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit dem Lehrer (**Frage 9**) 95% der weiblichen und 97% der männlichen Befragten „(sehr) zufrieden“ sind.

Bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit der MSF (**Frage 16**) lassen sich 95% den weiblichen und 90% den männlichen „(sehr) Zufriedenen“ zuordnen.

Insgesamt sind 94,6% der Befragten „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ mit ihrem Lehrer, 89,6% der Befragten sind dies mit der MSF insgesamt.

Aus diesen Resultaten zeigt sich die große Zufriedenheit mit dem Lehrkörper der Musikschule als auch mit der MSF im Ganzen.

6.1.3 Auswertung einzelner Fragen nach Wohnort

Tabelle VI-10 sowie die *Schaubilder VI-19 bis VI-23* (S. VI-19ff.) stellen die Auswertung der Ergebnisse auf **Frage 10** (Angemessenheit der Unter-

richtsversorgung in den Stadtteilen) dar, verteilt auf die einzelnen Wohnorte.

Wie bereits bei der Grundauswertung angesprochen, weisen die Ergebnisse dieser Frage auf ein gespaltenes Meinungsbild hin.

Während im Stadtteil Bernhausen, welcher den Löwenanteil des Unterrichts beherbergt, noch knapp 95% der Aussage „(voll) zustimmen“, die Stadtteilversorgung sei angemessen, nimmt dieser Anteil im Weiteren stetig ab (Bonlanden 67%, Sielmingen 45%, Plattenhardt 30%, Harthausen 29%).

Genau gegenteilig verhält es sich mit dem Anteil der Antwortmöglichkeiten „stimme (gar) nicht zu“, welcher aufsummiert von Bernhausen (0%) bis hin zu Harthausen (46%) konstant ansteigt.

Auch die Zahl der Unentschlossenen, welche die Stadtteilversorgung als „teils, teils“ angemessen empfinden, ist in Bernhausen noch recht gering (4%), steigt aber außerhalb Bernhausen sprunghaft an und reicht schließlich von 19% in Bonlanden bis hin zu 31% in Plattenhardt. Den mit der Versorgung in den Stadtteilen wohl unzufriedensten Wohnort stellt Harthausen dar, in dem sich fast die Hälfte der von dort stammenden Schüler bzw. Eltern (18 von 39 Befragten) gegen eine angemessene Unterrichtsversorgung in Harthausen ausgesprochen haben.

Den Ergebnissen auf die **Frage 11** (Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten), welche sich in *Tabelle VI-11* und in den *Schaubildern VI-24 bis VI-29* (S. VI-22ff.) finden, lässt sich entnehmen, dass die Bewohner Bernhausens wie auch in der Frage zuvor hier mit einem Anteil von 92% der Befragten, welche sich für die Kategorien 1/2 entschieden haben, die zufriedensten sind.

Sie werden von Bonlanden (79%), Sielmingen (76%), der Gruppe der Auswärtigen (71%), Harthausen (64%) und schlussendlich Plattenhardt (58%) gefolgt.

Auffällig ist hier, dass die Antwortkategorien 3 und 4, welche der guten Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten „(gar) nicht zustimmen“, durchweg mit sehr geringen Anteilen bedacht wurden (zwischen 0% und 8%). Die mittlere Kategorie („teils, teils“) wurde zwischen 7% und 39% der Befragten gewählt.

6.1.4 Auswertung nach Unterrichtsfächern

Tabelle VI-12 (S. VI-25) stellt das Ergebnis des Vergleichs zwischen den verschiedenen Unterrichtsfächern und ihrer jeweiligen Zufriedenheit mit der Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen (**Frage 10**) dar.

In fast allen Fächern lässt sich hier „(große) Zufriedenheit“ (Kategorien 1/2) von über 50% der Schüler bzw. Eltern des jeweiligen Faches feststellen.

Lediglich die Fächer Akkordeon, Holzbläser und Percussion liegen knapp unter 50%. Die Schüler und Eltern der Fächer Musikalische Früherziehung, Blechbläser und Blockflöte „stimmen“ sogar zu 75% und mehr der guten Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen „(voll) zu“.

Den höchsten Anteil derer, welche der Aussage „(gar) nicht zustimmen“, hält das Unterrichtsfach Akkordeon mit 33%. In absoluten Zahlen gesprochen macht dies drei Stimmen aus, was in der Gesamtanzahl der Stimmen jedoch nicht allzu sehr ins Gewicht fällt.

Daraufhin folgen die Streicher (24%) sowie die Holzbläser (23%). Alle übrigen Fächer liegen mit der Ablehnung der Aussage „gute Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen“ unter einem Anteil von 20%.

Die *Abbildungen VI-28 bis VI-40* (S. VI-26ff.) machen die Ergebnisse der Auswertung der einzelnen Fächer in Bezug zur Gesamtzufriedenheit mit dem Instrumentallehrer (**Frage 9**) sichtbar.

Fast alle Fächer bescheinigen ihren Lehrern über 90% „(große) Zufriedenheit“, was sich später auch in der Auswertung der offenen Fragen zeigen wird. Die Fächer Gitarre, Gesang/Kinderchor Jazz/Rock/Pop und der Orff-Spielkreis sind hier sogar mit 100% vertreten.

Einzig das Unterrichtsfach Akkordeon verzeichnet nur 78% „Sehr Zufriedene“; es macht mit insgesamt 1,8% von der Gesamtzahl der Teilnehmer an der Umfrage (= 9 von 511 Befragten) jedoch wieder lediglich einen sehr kleinen Anteil aus.

Innerhalb der ganzen Auswertung der Gesamtzufriedenheit mit dem Instrumentallehrer waren 16 Befragte unentschlossen, „nicht zufrieden“ mit dem Lehrer zeigten sich nur 2 Teilnehmer (siehe dazu auch *Abbildung VI-16*, S. VI-8).

Tabelle VI-13 und die nachfolgenden *Schaubilder VI-30 bis VI-42* (S. VI-30ff.) zeigen die Ergebnisse der Zufriedenheit mit den Gebühren innerhalb der verschiedenen Unterrichtsfächern (**Frage 12**).

Das Maß der „(großen) Zufriedenheit“ der einzelnen Fächer mit den Gebühren lässt sich zwischen 48% (Gitarre) und 89% (Akkordeon) festmachen, wohingegen sich die „(große) Unzufriedenheit“ mit den Gebühren zwischen 6% (Musikalische Früherziehung, Klavier/Keyboard) und 16% (Percussion) abspielt. In den Fächern Akkordeon, Gesang/Kinderchor sowie Orff-Spielkreis und Jazz/Rock/Pop finden sich hinsichtlich der Gebühren jedoch überhaupt keine unzufriedenen Schüler.

In allen Fächern überwiegen die „(sehr) Zufriedenen“ den Anteil der Unentschlossenen und der „(sehr) Unzufriedenen“.

Im Ganzen gesehen zeigt dies, dass die Schüler bzw. Eltern mit den Unterrichtsgebühren weitgehend zufrieden sind.

Die Ergebnisse der Teilfragen der **Frage 8** verteilt auf die einzelnen Unterrichtsfächer sind in den *Tabellen VI-14 bis VI-21* (S. VI-34ff.) dargestellt.

Die z. T. ziemlich hohen Zahlen unter der Rubrik „keine Antwort“ von bis zu 33% rühren daher, dass sich manche Eltern nicht imstande sahen, die Einzelfragen zu beantworten, da sie nicht im Unterricht anwesend sind. Dies wurde einige Male am Rand der Frage 8 auf dem Fragebogen vermerkt.

Als abwechslungsreich („stimme (voll) zu“) (**Frage 8a**, *Tabelle VI-14*) empfinden den Unterricht über 90% der Angehörigen der Fächer Musikalische Früherziehung, Streicher, Blechbläser, Blockflöte, Gitarre, Gesang/Kinderchor, Percussion und der Orff-Spielkreis. Alle übrigen liegen zwischen Anteilen von 75% und 89%. Lediglich zwei Befragte sind der Auffassung, dass der Unterricht weniger abwechslungsreich gestaltet wird (Kategorie 4/5).

Die Mitglieder der Fächer Musikalische Früherziehung, Akkordeon, Blockflöte, Ballett/Tanz und der Orff-Spielkreis sind zu über 90% der Meinung („stimme (voll) zu“), ihr Lehrer berücksichtige die Wünsche (**Frage 8b**, *Tabelle VI-15*). Die anderen Fächer „stimmen“ dem zwischen 67% und 89% „(voll) zu“. Nur vier Teilnehmer entschieden sich für die Kategorien 4/5.

Lediglich in drei Fächern (Musikalische Früherziehung, Akkordeon, Ballett/Tanz) „stimmten“ unter 90% der Befragten dem verständlichen Erklären des Lehrers (**Frage 8c**, *Tabelle VI-16*) „(voll) zu“, alle übrigen Fächer verzeichneten hier mehr als 90%. Nur zwei Befragte halten die Erklärungen des Instrumentallehrers für nicht verständlich (Kategorie 4).

Frage 8d (*Tabelle VI-17*) sagte aus, dass die Lehrkraft auf die Persönlichkeit des Kindes eingehe. Dem „stimmten“ fast alle Fächer mit über 90% „(voll) zu“. Die Fächer Musikalische Früherziehung, Holzbläser, Blockflöte und Ballett/Tanz lagen zwischen 75% und 88%. Ein Befragter war der Meinung, der Lehrer gehe nicht auf die Persönlichkeit des Kindes ein.

Bei **Frage 8e** (*Tabelle VI-18*, Forderung angemessener Leistungen) gaben die Angehörigen der Fächer Musikalische Früherziehung, Blockflöte, Gitarre, Ballett/Tanz und Percussion den Kategorien 1/2 unter 90% ihrer Stimmen (79% bis 87%), während alle anderen Fächer zwischen 90% und 100% lagen. Fünf Befragte entschieden sich für die Kategorien „stimme (gar) nicht zu“.

Bei der Frage nach dem Setzen motivierender Ziele (**Frage 8f**, *Tabelle VI-19*) wurden die Kategorien 4/5 auffallende 21 Mal gewählt. Demnach sind 4% der Befragten der Meinung, dass ihr Lehrer keine motivierenden Ziele setze. Der Wunsch, mehr Vorspiele durchzuführen, ließ sich auch mehrfach in den Antworten auf die offenen Fragen verzeichnen. Dennoch liegen hier, neben vier Fächern über 90% (Akkordeon, Streicher, Gesang/Kinderchor, Jazz/Rock/Pop), alle anderen zwischen 67% und 87% Stimmen für die Kategorien 1/2.

Sehr hoch wurde bei **Frage 8g** (Engagement des Lehrers, *Tabelle VI-20*) bewertet. Bis auf zwei Ausnahmen entschieden sich die Mitglieder aller Fächer zu über 90% für die Kategorien „stimme (voll) zu“. Im Fach Percussion beliefen sich hier die Anteile auf 89%, im Fach Ballett/Tanz wurden 80% gezählt. Letzteres Fach hat dabei jedoch eine hohe Zahl an „keine Antwort“-Stimmen (20%) zu verzeichnen. Bei dieser Frage wurden die Kategorien 4/5 nicht in Anspruch genommen.

Die letzte Teilfrage, **Nr. 8h** (*Tabelle VI-21*), fragte die Qualität der Beratung des Lehrers ab. In fünf Fächern (Musikalische Früherziehung, Blockflöte, Ballett/Tanz, Percussion, Orff-Spielkreis) lagen die Anteile unter 90% für die Kategorien 1/2, in allen übrigen darüber. Auffällig niedrig sind hierbei die Zahlen der Fächer Ballett/Tanz (65%) und des Orff-Spielkreises (67%). Nur zwei Befragte bewerteten die Beratungsqualität des Instrumentallehrers mit „stimme nicht zu“.

Im Gesamtüberblick der Teilfragen 8a bis 8h zeigt sich eine extrem niedrige Inanspruchnahme der Antwortmöglichkeiten „stimme (gar) nicht zu“. Auch entschieden sich zumeist über 90% der Befragten für die Kategorien 1 und 2. Dies formt ein Bild größter Zufriedenheit mit dem Lehrkörper der MSF. Einzig die Frage 8f (Setzen motivierender Ziele) fällt, wie oben bereits angeführt, aus dem Rahmen.

Die Ergebnisse der einzelnen Unterrichtsfächer in Bezug auf die verschiedenen Teilfragen der **Frage 8** sind in den *Tabellen VI-22 bis VI-34* sowie

in den *Schaubildern VI-43 bis VI-55* (S. VI-38ff.) noch einmal gesammelt für jedes Unterrichtsfach dargestellt.

Betrachtet man die dort dargestellten Ergebnisse, zeigt sich folgende Reihenfolge der Zufriedenheit (Kategorien 1 und 2 aufsummiert) in Bezug auf die Beurteilung des Lehrers und des Unterrichts, beginnend mit der höchsten Zufriedenheit:

Jazz/Rock/Pop, Gesang/Kinderchor, Akkordeon, Streicher, Gitarre, Klavier/Keyboard, Blechbläser, Holzbläser, Percussion, Orff-Spielkreis, Blockflöte, Musikalische Früherziehung, Ballett/Tanz.

Die Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit der MFS (**Frage 16**, siehe *Tabelle VI-35*, S. VI-45) bewertete keiner der 511 Befragten mit „(gar) nicht zufrieden“. Über 90% „(sehr) zufriedene“ Befragte waren hingegen in fast allen Fächern zu verzeichnen, lediglich die Fächer Holzbläser, Ballett/Tanz sowie Percussion und Jazz/Rock/Pop lagen zwischen 75% und 89%. Dies deutet auf eine sehr hohe Zufriedenheit mit der MSF insgesamt hin.

Im Folgenden wurden die Unterrichtsfächer im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Angebot der MSF ausgewertet (**Frage 3**, vgl. *Tabellen VI-36 bis VI-48*, *Schaubilder VI-56 bis VI-68*, S. VI-46ff.).

Bis auf die Fächer Gitarre (87%) und Jazz/Rock/Pop (50%) fanden sich alle anderen Fächer mit jeweils über 90% „(sehr) zufrieden“ mit dem Angebot. Hier sei bemerkt, dass sich keiner der Befragten für die Kategorien 4/5 entschieden hat und nur insgesamt 15 Befragte die Möglichkeit „teils, teils“ in Betracht zogen. Daraus lässt sich eine sehr große Zufriedenheit mit dem Angebot der MSF schließen.

Die Frage nach der Wiederentscheidung für die MSF (**Frage 17**, *Tabelle VI-49*, *Schaubild VI-69*, S. VI-51f.) beantwortete eine überwältigende Mehrheit mit „(eher) ja“: Bis auf ein Fach (Jazz/Rock/Pop mit 75%) verzeichneten alle Fächer hier 95% und mehr. Insgesamt entschieden sich nur 4 Befragte für „eher nein“. Die Kategorie „nein“ wurde nicht gewählt.

Ein ähnliches Bild erweist die Auswertung der Frage nach der Weiterempfehlung der MSF (**Frage 18**, *Tabelle VI-50*, *Schaubild VI-70*, S. VI-53f.). Hier wurde Kategorie „eher nein“ auch nicht gewählt, für „nein“ entschied sich ein Befragter. Alle Unterrichtsfächer schließen mit 95% und mehr „(eher) ja“-Stimmen ab.

6.1.5 Auswertung der offenen Fragen

Vor der Auswertung der **Fragen 23 bis 25** wurden sämtliche Antworten in den *Tabellen VI-54 bis VI-56* (S. VI-58ff.) erfasst. Hierbei enthielten 144 Fragebögen oftmals mehrere Verbesserungsvorschläge, bei 95 Fragebögen konnte eine Beantwortung der Frage 25 verzeichnet werden.

Dann wurden die meistgenannten zur leichteren Beschreibung kategorisiert, ausgezählt und in den *Tabellen VI-51 bis VI-53* (S. VI-55ff.) dargestellt.

Folgende Tabelle gibt die drei meistgenannten Kategorien jeder Frage in der Reihenfolge der jeweils gezählten Angaben wieder:

Tabelle 2: Liste der meistgenannten Kategorien der offenen Fragen

Frage 23: Was finden Sie besonders gut an der Musikschule?	Lehrkräfte
	Orchester, Ensembles, Vorspiele, Aufführungen, Konzerte
	Angebot
Frage 24: Haben Sie Verbesserungsvorschläge?	Räume, Gebäude, Parkplätze
	Informationen, Organisation
	Unterrichtsversorgung in den Ortsteilen
Frage 25: Weitere Wünsche, Anregungen, Kritik	Räume, Gebäude, Parkplätze
	Regelungen bezüglich Unterricht, Gebühren
	Ermäßigungen

Quelle: eigene Darstellung anhand eigener Erhebung

Bei **Frage 23** („Was finden Sie besonders gut an der Musikschule?“) nannten die Befragten vorwiegend die Lehrkräfte, deren Qualifikation, Engagement, Motivation und die Unterrichtsgestaltung (125 Angaben). Als zweithöchste Kategorie folgten Orchester, Ensembles, Vorspiele, Aufführungen und Konzerte, welche 99 Mal genannt wurde. Dem schloss sich das Angebot der Musikschule mit 81 Angaben an.

Aber auch das vorhandene Angebot an Unterricht in den einzelnen Stadtteilen, die freundliche Atmosphäre in der MSF, die gute Erreichbarkeit der Musikschulleitung sowie das schnelle und unkomplizierte Bemühen um Lösung von Problemen wurde mehrfach lobend erwähnt.

Verbesserungsvorschläge wurden sowohl in **Frage 24** als auch in **Frage 25** v. a. zur Raumgestaltung, Beschaffenheit der Räume, Gebäude und Außenanlagen sowie zur Raum- und Gebäudeausstattung gemacht (insgesamt 60 Angaben).

Außerdem wurden der Informationsfluss zwischen Musikschule und Eltern sowie die Versorgung der Eltern mit Informationen als verbesserungswürdig erachtet (30 Angaben).

Als Vorschläge nannten die Befragungsteilnehmer z.B. die Einrichtung eines Newsletters, die Erweiterung des Internetauftritts und Informationszettel für die Eltern.

An dritter Stelle fand sich bei den Verbesserungsvorschlägen der Wunsch nach mehr Unterrichtsangeboten in den verschiedenen Ortsteilen (24 Angaben). Zudem schlugen in Frage 24 und 25 insgesamt 29 Befragte vor, die Ermäßigungen u. a. auf Erwachsene sowie auf Alleinerziehende und Schüler, welche mehrere Fächer belegen, auszuweiten.

Ferner führten etliche Befragte an, dass Schüler, welche donnerstags oder freitags Unterricht haben, durch viele auf diese Wochentage fallende Feiertage benachteiligt sind.

Als weiterer Wunsch wurde angegeben, dass während der Ferien, insbesondere der Sommerferien, Unterrichtsgebühren entfallen sollten (Frage 24/25 insgesamt 26 Angaben).

Folgende weitere interessante Vorschläge wurden innerhalb der Fragen 24 und 25 genannt:

Musik im Altenheim; mehr Lehrer-/Eltern-Kontakt, Feedback der Lehrer über die Leistungen und das Vorankommen des Kindes; den Kindern Veranstaltungsobersicht für die Eltern mitgeben; Trinkautomat/Wasserspender einrichten; Workshops wie z.B. afrikanisches Trommeln anbieten; mehr Angebote für Erwachsene (z.B. Ensembles, keine zeitlich begrenzten Projekte); Instrumentenvorstellung für Eltern, damit diese ihren Kindern helfen können, obwohl sie das Instrument nicht selbst spielen; Übungsraum für eine Band, Aufnahmestudio; mehr Benefizveranstaltungen als Vorspiele; Gebührenermäßigungen auf alle Familienmitglieder ausweiten.

6.2 Verifizierung und/oder Falsifizierung der Hypothesen

Mithilfe der Ergebnisse der Auswertung der Befragung lassen sich die in Kapitel 5.1 aufgestellten Hypothesen bestätigen (verifizieren) oder widerlegen (falsifizieren). Die verschiedenen Fragen, welche innerhalb der einzelnen Hypothesen zusammengefasst wurden, sind ebenfalls in Kapitel 5.1 nachzulesen.

Hypothese 1 besagt, dass die Schüler bzw. Eltern insgesamt „zufrieden“ mit Organisation und Angebot der MSF sind. Von den unter diese Hypothese fallenden Fragen wurden fünf mit Wert 2 („zufrieden“) beurteilt, eine Frage liegt zwischen „sehr zufrieden“ und „zufrieden“, zwei Fragen wurden mit 1 („sehr zufrieden“) bewertet. Das zeigt, dass die Hypothese nicht eindeutig bestätigt oder widerlegt werden kann. Es ergibt sich ein Durchschnitt von 1,7. Aufgrund dieser Zahl, welche eher hin zur Zufriedenheit als zur großen Zufriedenheit tendiert, kann die Hypothese jedoch als veri-

fiziert angesehen werden. Es lässt sich außerdem innerhalb der offenen Fragen der mehrfach geäußerte Wunsch finden, die Angebote in den einzelnen Stadtteilen auszuweiten, was zeigt, dass hier noch Spielraum hin zu größerer Zufriedenheit besteht.

Die **zweite Hypothese** stellt fest, dass Schüler bzw. Eltern sehr zufrieden bis zufrieden mit den Lehrkräften der MSF sind. Wie die Auswertung, v. a. durch die Unterstützung von Modus und Median, gezeigt hat, wurden die Eigenschaften der Lehrer bzw. des Unterrichts in den Teilfragen der Frage 8 sowie die Gesamtzufriedenheit mit der Lehrkraft in Frage 9 überwiegend mit 1 („sehr zufrieden“) bewertet. Auch die zahlreichen positiven Hinweise auf den Lehrkörper innerhalb der Beantwortung der offenen Frage Nr. 23 („Was finden Sie besonders gut an der Musikschule?“) unterstützen dies. Die Hypothese wurde also bestätigt. Die Schüler bzw. Eltern können hier eindeutig als „sehr zufrieden“ gelten.

Dass die Schüler bzw. Eltern zufrieden mit den Unterrichtsgebühren und der Berücksichtigung sozialer Aspekte in der Gebührenordnung sind, beschreibt **Hypothese 3**. Diese kann verifiziert werden, denn beide Fragen wurden mit 2 („zufrieden“) bewertet. Trotzdem waren diese Punkte, insbesondere die Ermäßigungen, häufig Thema innerhalb der Verbesserungsvorschläge sowie innerhalb der Anregungen und Kritik, welche während der offenen Fragen geäußert werden konnten. Dies weist darauf hin, dass die Zufriedenheit hier noch ausbaufähig ist.

Die Gesamtzufriedenheit mit der MFS, welche in **Hypothese 4** mit Wert 2 angegeben wurde, kann auch bestätigt werden, da hier überwiegend „zufrieden“ das Ergebnis war.

Das Resultat bei der Betrachtung von **Hypothese 5** fällt eindeutig aus: Sie wird verifiziert, denn bei der Frage nach der Wiederentscheidung für die MSF bzw. der Weiterempfehlung der MSF wurde Wert 1 gemessen.

Somit wurden alle aufgestellten Hypothesen bestätigt. Das bedeutet, dass sich die Selbsteinschätzung der MSF im Hinblick auf die Zufriedenheit ihrer Schüler und der Eltern mit den abgefragten Aspekten (**organisatorische Fragen, Angebot, Lehrkräfte, finanzielle** und **soziale Aspekte, Gesamtzufriedenheit, Wiederentscheidung/Weiterempfehlung**) mit der in der Befragung erhobenen Einschätzung und Meinung der Schüler bzw. Eltern weitestgehend deckt.

6.3 Handlungsempfehlungen für die Musikschule Filderstadt

Trotz der allgemeinen Zufriedenheit der Kunden der MSF mit den einzelnen Untersuchungspunkten ergeben sich Möglichkeiten, Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen und den Wünschen der Kunden entgegenzukommen.

Hypothese 1, welche sich mit der Organisation und Angebot beschäftigt, konnte verifiziert werden, d.h. hier wurde überwiegend „Zufriedenheit“ festgestellt. Jedoch wäre zu überlegen, ob sich die Zahlen bei **Frage 5** (Beratung in der Musikschulverwaltung: 83% „(sehr) Zufriedene“) und **Frage 7** (ausreichende Veranstaltungsinformationen: 87% „(sehr) Zufriedene“) noch steigern ließen.

Die Veranstaltungsinformationen könnten z.B. durch Handzettel, welche den Kindern an die Eltern mitgegeben werden und die eine Veranstaltungsübersicht oder kurzfristige organisatorische Änderungen enthalten, verbessert werden.

Die Unterrichtsversorgung der einzelnen Stadtteile war neben der Beantwortung der **Frage 10** auch ein häufig genanntes Thema innerhalb der offenen Fragen.

Bei **Frage 10** stimmten lediglich 58% der Befragten für die angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen („stimme (voll) zu“), immerhin 17% der Befragten zeigten sich damit „(gar) nicht zufrieden“. Vor allem die

Bewohner der Ortsteile Plattenhardt, Sielmingen und Harthausen gaben ihren Unmut kund, indem sie letztere Kategorien wählten.

Die Unterrichtsversorgung der Stadtteile stellt eines der Handlungsfelder dar, das weniger Kundenzufriedenheit aufweist als viele andere. Im Rahmen der Möglichkeiten sollte hier versucht werden, die Situation der kleineren Stadtteile zeitnah zu verbessern, d.h. das Angebot in den Stadtteilen auszuweiten.

Die Frage nach der Unterrichtsstätten erreichbarkeit (**Frage 11**) zeigte ebenso ein nicht ganz so großes Ergebnis der Zufriedenheit.

Hier waren nur 78% der Befragten für die gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten („stimme (voll) zu“), jedoch auch nur 3% dagegen „(gar) nicht zufrieden“.

Eine Lösungsmöglichkeit ist hier die Ausweitung der Raumkooperation mit anderen Schulen, wie es z. T. in den Antworten auf die offenen Fragen gewünscht wurde. Auch wird die Erweiterung der Angebote in den einzelnen Stadtteil Abhilfe schaffen können, da sich die Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten für Schüler, welche bis jetzt in andere Stadtteile fahren mussten, so maßgeblich vereinfacht.

Hypothese 2, die die Lehrer- und Unterrichtseigenschaften sowie die Lehrergesamtzufriedenheit beinhaltet, konnte in Richtung „sehr zufrieden“ verifiziert werden. Unter den Teilfragen der **Frage 8** fand sich nur ein Aspekt, welcher eine im Vergleich zu den anderen Teilfragen hohe Zahl an „(gar) nicht Zufriedenen“ aufwies (4%): Frage 8f (Setzen motivierender Ziele, wie z.B. Vorspiele, Projekte). Auch im Bereich der offenen Fragen wurde der Wunsch nach mehr Vorspielen vielfach geäußert.

Diesem Wunsch könnte man entsprechen, indem man z.B. die Zeitabstände zwischen den traditionellen Vorspielen einzelner Instrumentenklassen verkürzt oder beispielsweise monatliche instrumentenübergreifende Vorspielnachmittage oder –abende eingeführt werden, an denen interessierte Schüler freiwillig teilnehmen können.

Die Zufriedenheit mit den Unterrichtsgebühren und der Berücksichtigung sozialer Aspekte in der Gebührenordnung, welche in **Hypothese 3** behandelt wurden, zeigte die überwiegende Bewertung mit „zufrieden“.

Dennoch erwies sich das Meinungsbild der Gesamtheit der Befragten bei der Frage nach den Gebühren uneinheitlich. Auch in den offenen Fragen wurde der Gebührenbereich mehrfach angesprochen.

Dort äußerte sich der Wunsch nach Gebührensenkung, nach Ausweitung der Ermäßigungsregelungen auf die Anzahl aller Familienmitglieder oder zumindest auf alle in der Familie lebenden Kindern sowie auf Änderung der Gebührenregelungen für Feiertage und Ferienwochen.

Hier ist zu prüfen, ob diesen Wünschen insoweit entsprochen werden kann, indem beispielsweise am Semesterende Gebührenermäßigungen für Schüler, die von Unterrichtsausfall durch Feiertage überdurchschnittlich stark betroffen waren, gewährt werden.

Außerdem könnte man z.B. den Ferienmonat August generell von Gebührenzahlungen befreien, wie es z. T. in Kindergärten praktiziert wird.

Eine weitere Möglichkeit wäre, die bisherige Gebührenstaffelung nach der Zahl der an der Musikschule unterrichteten Kinder einer Familie auf die Gesamtanzahl der Kinder der Familie oder sogar auf die gesamten Mitglieder der Familie auszuweiten. Bei einer Familie mit beispielsweise vier Kindern, von denen zwei an der Musikschule unterrichtet werden, würden also bezüglich der Ermäßigungen vier Kinder berücksichtigt werden.

Stattdessen könnte auch eine Familienermäßigung eingeführt werden, welche neben den Kindern auch ein an der Musikschule als Schüler angemeldetes Elternteil einer Familie in die Gebührenstaffelung mit aufnimmt.

Die Ergebnisse der **Frage 16**, Gesamtzufriedenheit mit der MSF (**Hypothese 4**) sprechen für sich: 90% „(sehr) Zufriedene“ sowie keine Stimmen für die Antwortkategorien 4 oder 5. Dieses Ergebnis ließe sich mit der Um-

setzung der in diesem Kapitel genannten Vorschlägen im Lauf der Zeit möglicherweise noch nach oben hin korrigieren.

Die Resultate der Fragen nach der Wiederentscheidung für die MSF und der Weiterempfehlung der MSF (**Hypothese 5**) mit jeweils 95% Zustimmung zeigen die wahrscheinlichen Handlungstendenzen der Schüler und Eltern. In Anbetracht dieser Ergebniszahlen bedürfen sie wenig verbessernder Maßnahmen.

Die Ansatzpunkte, die sich aus den **offenen Fragen** ziehen lassen und die in diesem Kapitel noch nicht erwähnt wurden, sind v. a. in der Gestaltung der Räume und Gebäude (z.B. Verbesserung des Schallschutzes) sowie in der Renovierung der Parkplätze zu sehen, welche die meistgenannten Kategorien innerhalb der offenen Fragen darstellen.

Außerdem scheint bei der Optimierung des Informationsflusses innerhalb der Musikschule (z.B. betreffend Raumkoordination), zwischen den Lehrern und Eltern sowie innerhalb des Lehrkörpers (beispielsweise zwischen Lehrern und Ensembleleitern) noch Raum für Verbesserungen zu sein.

Die Einführung eines Newsletters in gedruckter oder digitaler Form (per Email) kann bei der Frage des Informationsflusses zwischen Musikschule und Eltern, zumindest was absehbare längerfristige Informationen anbelangt, Abhilfe schaffen.

Neben dem sehr beliebten Instrumentenvorstellungs-Tag für Eltern und Kinder wäre aufgrund des mehrfach geäußerten Wunsches zu überlegen, ob sich ein Tag für die spezielle Vorstellung einzelner Instrumente einrichten ließe. Das Ziel soll hier sein, denjenigen Eltern Einblick in das ihr Kind betreffende Instrument zu geben, welche es nicht selbst kennen oder spielen, und sie so zu befähigen, dem Kind beim Erlernen des Instruments zu helfen.

Die weiteren innerhalb der offenen Fragen geäußerten Verbesserungsvorschläge und Kritikpunkte sind in **Kapitel 6.1.5** sowie in den *Tabellen VI-51 bis VI-53* ausführlich dargestellt.

7 Zusammenfassung und Fazit

Ausgehend davon, dass es in der heutigen Zeit immer wichtiger wird, sich um den Kunden zu kümmern und seine Bedürfnisse und Wünsche zu befriedigen, wurde im Laufe dieser Arbeit klar, dass die Zufriedenheit der Kunden einen maßgeblichen Beitrag zur Stabilisierung und Optimierung der Beziehung zwischen Anbieter und Nachfrager leistet.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Untersuchung der Kundenzufriedenheit von Schülern und Eltern an der Musikschule Filderstadt insgesamt sehr gute Ergebnisse aufweist, was die bisherige Arbeit des Musikschulteams in höchstem Maße bestätigt.

Insbesondere dem **Lehrkörper** kommt von Schülern und Eltern bemerkenswerte Anerkennung zu, was die Ergebnisse der Fragen 8 und 9 sowie der offenen Fragen sichtbar machen.

Es lässt sich auch entnehmen, dass der **Spaß** am Musikunterricht und das angenehme **Klima** stark zur Kundenzufriedenheit beitragen.

Ebenso die zahlreichen Möglichkeiten, in **Ensembles** zu spielen, an **Orchestern** teilzunehmen sowie die vielen Gelegenheiten, sein Können und den eigenen Fortschritt bei **Vorspielen** und sonstigen Aufführungen zu präsentieren, ruft geradezu Begeisterung hervor, die man beim Lesen der Antworten auf die offenen Fragen deutlich wahrnimmt.

Außerdem werden die bestehenden **Unterrichtungsangebote in den einzelnen Stadtteilen** v. a. von kinderreichen Familien dankbar angenommen.

Die Zufriedenheit der Schüler und Eltern mit der Vielfalt des **Unterrichtungsangebots** im Allgemeinen sowie die Freude an der **Kooperation** mit anderen Schulen zeigen sich auch fühlbar in den Ergebnissen der Befragung.

Die guten Resultate der Fragen nach der **Gesamtzufriedenheit** mit der MSF sowie der **Wiederentscheidung und Weiterempfehlung** runden das Kundenbild der MSF, das sich bereits bis zu diesem Punkt geformt hatte, positiv ab.

Neben großer Zufriedenheit in vielen Bereichen des Musikschullebens finden sich innerhalb der Untersuchung jedoch auch Gesichtspunkte, bei welchen die Antwortkategorien „(gar) nicht zufrieden“/ „stimme (gar) nicht zu“ stärker vertreten waren.

Insbesondere der **Gebührenbereich** sowie die Frage nach der angemessenen **Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen** waren Gegenstand eines kontroversen Meinungsbildes der Filderstädter Musikschulkunden.

Im Bereich der Gebühren erscheint das wenig verwunderlich, denn welches Unternehmen kann von sich behaupten, seine Kunden seien durchweg begeistert von den Preisen, die ihnen für die gebotenen Leistungen abverlangt werden? Jedoch sei bemerkt, dass sich die Unzufriedenheit hierbei immer noch sehr stark in Grenzen hält und lediglich die mittlere sowie die beiden letzten Kategorien mehr Beachtung fanden, als dies bei anderen Fragen der Fall war.

Der starke Wunsch nach mehr Angeboten in den verschiedenen Stadtteilen machte sich sowohl innerhalb der Auswertung der **Frage 10** („Die Unterrichtsversorgung in meinem Stadtteil ist angemessen.“) als auch beim Lesen der Verbesserungsvorschläge und Kritikansätze (**Fragen 24, 25**) bemerkbar.

Es würde sich sicherlich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken, in diesem Bereich - im Rahmen der Möglichkeiten - Veränderungen vorzunehmen.

Auch der demographische Wandel ist ein nicht zu vernachlässigender Bereich, dem in Zukunft mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte. Das

in der Öffentlichkeit bereits seit längerem diskutierte Absinken der Zahl der Kinder und Jugendlichen sowie die kontinuierliche Vergrößerung des Anteils der älteren Menschen in der Bevölkerung macht ein Umdenken im Bereich des Angebots nötig. Dies bedeutet, dass das Angebot für Erwachsene im Lauf der Zeit erweitert werden sollte, was die Befragungsteilnehmer bereits als Wunsch innerhalb der Verbesserungsvorschläge thematisiert haben (siehe Kapitel 6.1.5).

Wie bereits zu Beginn dieses Kapitels bemerkt, lässt sich bei der MSF eine fast uneingeschränkte Kundenzufriedenheit feststellen, trotz einiger weniger Bereiche, welche sich während der Untersuchung als verbesserungsfähig herausgestellt haben.

Die Auswertungsergebnisse der Befragung sowie die von den befragten Schülern und Eltern geäußerten Vorschläge, Anregungen und Kritik sollten als Orientierung für kunden- und zeitnahe Verbesserungsmöglichkeiten angesehen und genutzt werden.

Denn wie in Kapitel 3.3 beschrieben, ist der strukturierte Umgang mit Beschwerden und Anregungen ein wirksames Mittel, um umfassend Kundenzufriedenheit herzustellen.

Die Entscheidung über die Umsetzung von Wünschen aus dem Kreis der Befragten sollte jedoch auch davon abhängig gemacht werden, ob genügend Schüler von den Neuerungen profitierenden.

Nach der Einführung und Umsetzung möglicher Veränderungen oder Verbesserungen der Organisation, der Regelungen und des Ablaufs der Musikschule Filderstadt empfiehlt es sich, die Zielerreichung, nämlich die Steigerung der Zufriedenheit von Eltern und Schüler der MSF, zu kontrollieren. Dies könnte mit der erneuten Durchführung einer Kundenbefragung nach einem längeren Zeitraum geschehen, bestenfalls sogar in regelmäßigen Zeitabständen.

Anhang

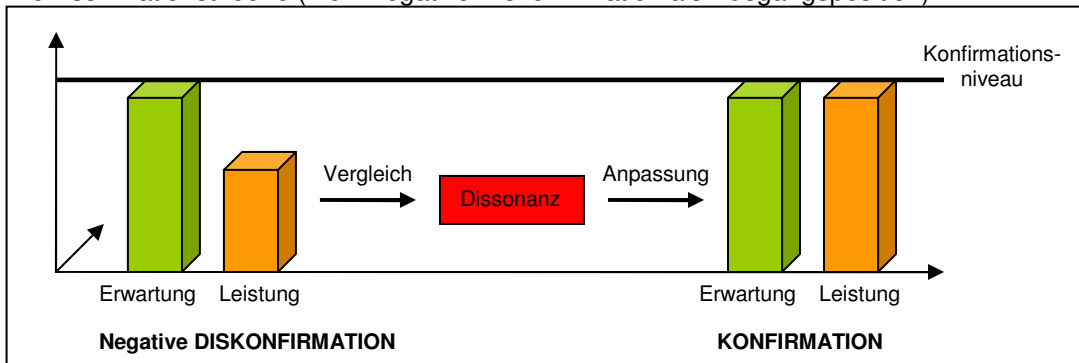
Anhang

Anhang 1: Spezielle Theorien zur Entstehung von Kundenzufriedenheit.....	VI-1
Anhang 2: Auswertung der Befragung	
Grundauswertung.....	VI-2
Auswertung nach Altersgruppe/Geschlecht.....	VI-18
Auswertung nach dem Wohnort.....	VI-19
Auswertung nach dem Unterrichtsfach.....	VI-25
Auswertung der offenen Fragen.....	VI-55
Anhang 3: Fragebogen und Anschreiben.....	VI-70
Anhang 4: Schriftliches Interview, Einzugsgebiet und Warteliste.....	VI-73
Anhang 5: Schul- und Tarifordnung	VI-75
Anhang 6: Leitbild des Verbandes deutscher Musikschulen e.V.	VI-77
Anhang 7: Auszug aus der Broschüre der MSF.....	VI-79
Anhang 8: Auszug aus dem Berichtsbogen des VdM über die MSF...	VI-80

Anhang 1, Spezielle Theorien zur Entstehung von Kundenzufriedenheit

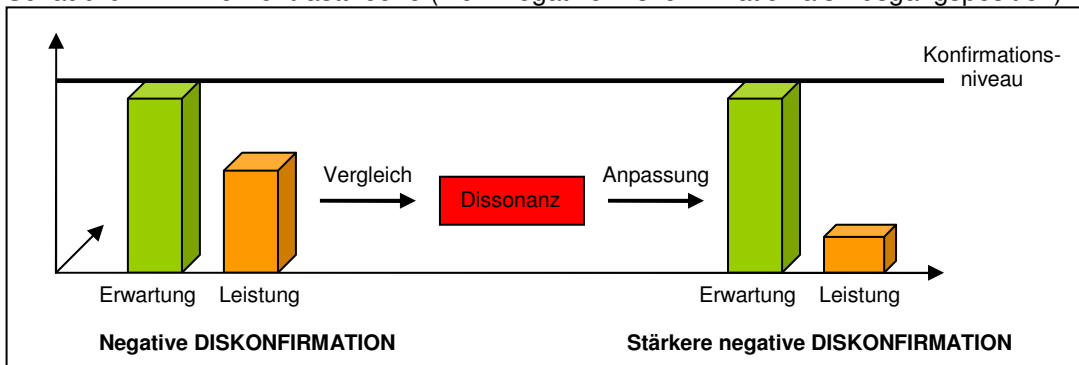
Schaubild VI-1:

Die Assimilationstheorie (hier: Negative Diskonfirmation als Ausgangsposition)



Quelle: eigene Darstellung

Schaubild VI-2: Die Kontrasttheorie (hier: Negative Diskonfirmation als Ausgangsposition)



Quelle: eigene Darstellung

Anhang 2: Auswertung der Befragung

Anhang 2, Grundauswertung mittels Lage- und Streuungsparameter

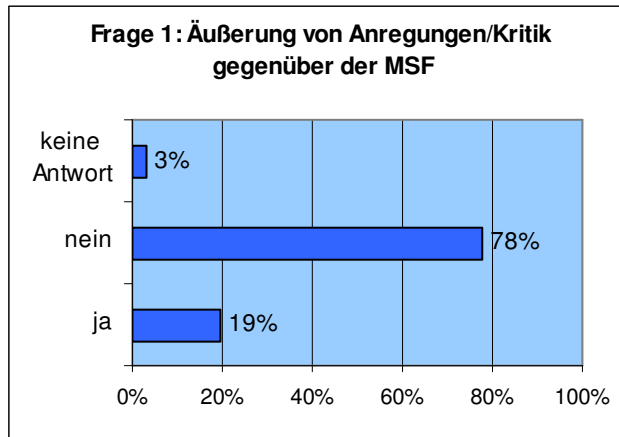
Tabelle VI-1: Lage- und Streuungsparameter

Frage	Mittelwert	Median	Modus	Standardabweichung	Varianz	Variationskoeffizient
Frage 1: Äußerung von Anregungen/Kritik	1,8	2	2	0,4	0,16	22,2%
Frage 2: Zufriedenheit mit Reaktion	2,14	2	2	1,047	1,096	48,9%
Frage 3: Zufriedenheit mit Angebot	1,64	2	2	0,541	0,293	17,9%
Frage 4: Öffnungszeiten Sekretariat	1,45	1	1	0,587	0,344	33,0%
Frage 5: Zufriedenheit mit Beratung	1,87	2	2	0,587	0,345	31,4%
Frage 6: Veranstaltungshäufigkeit	3,86	4	4	0,852	0,725	22,1%
Frage 7: Veranstaltungsinformationen	1,48	1	1	0,686	0,471	46,4%
Frage 8a: Abwechslungsreicher Unterricht	1,53	1	1	0,652	0,426	42,6%
Frage 8b: Berücksichtigung Wünsche	1,5	1	1	0,622	0,387	41,5%
Frage 8c: Verständliche Erklärungen	1,39	1	1	0,569	0,324	40,9%
Frage 8d: Eingehen auf Persönlichkeit	1,42	1	1	0,57	0,325	40,1%
Frage 8e: Leistungsforderung	1,52	1	1	0,653	0,426	43,0%
Frage 8f: Motivierende Ziele	1,67	1	1	0,855	0,732	51,2%
Frage 8g: Engagement	1,32	1	1	0,544	0,296	41,2%
Frage 8h: Gute Beratung durch Lehrer	1,41	1	1	0,587	0,345	41,6%
Frage 9: Gesamtzufriedenheit Lehrer	1,32	1	1	0,552	0,305	41,8%
Frage 10: Unterrichtsversorgung Stadtteile	2,33	2	2	1,17	1,37	50,2%
Frage 11: Erreichbarkeit Unterrichtsstätten	1,92	2	2	0,793	0,629	41,3%
Frage 12: Zufriedenheit mit Gebühren	2,29	2	2	0,898	0,806	39,2%
Frage 13: Bekanntheit sozialer Aspekte	1,17	1	1	0,379	0,144	32,4%
Frage 14: Anwendung sozialer Aspekte	1,37	1	1	0,483	0,233	35,3%
Frage 15: Berücksichtigung soz. Aspekte	2,03	2	2	0,797	0,635	39,3%
Frage 16: Gesamtzufriedenheit mit MSF	1,68	2	2	0,582	0,339	34,6%
Frage 17: Wiederentscheidung für MSF	1,22	1	1	0,431	0,186	35,3%
Frage 18: Weiterempfehlung MSF	1,2	1	1	0,402	0,162	33,5%
Frage 19: Alter	2,06	2	2	0,862	0,743	41,8%
Frage 20: Geschlecht	1,45	1	1	0,498	0,248	34,3%
Frage 21: Unterrichtsfach	7,41	7	4	3,314	10,985	44,7%
Frage 22: Wohnort	2,85	2	1	1,711	2,928	60,0%

Anhang 2, Grundauswertung mittels Häufigkeiten

Abbildung VI-1: Haben Sie schon einmal Anregungen/Kritik gegenüber der Musikschule geäußert? (Frage 1)

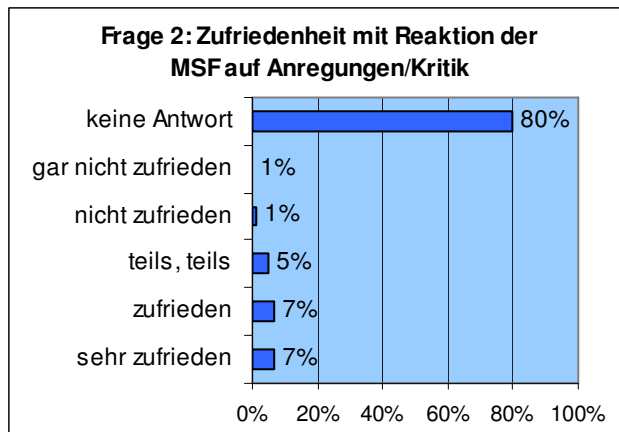
Frage 1	Anzahl	%
ja	99	19%
nein	397	78%
keine Antwort	15	3%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-2: Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion der Musikschule auf Ihre Anregung/Kritik? (Frage 2)

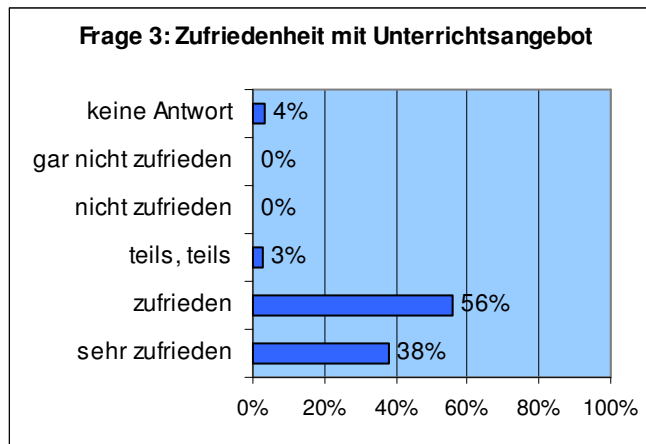
Frage 2	Anzahl	%
sehr zufrieden	33	7%
zufrieden	36	7%
teils, teils	26	5%
nicht zufrieden	5	1%
gar nicht zufrieden	4	1%
keine Antwort	407	80%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-3:
Sind Sie mit dem Unterrichtsangebot der Musikschule zufrieden? (Frage 3)

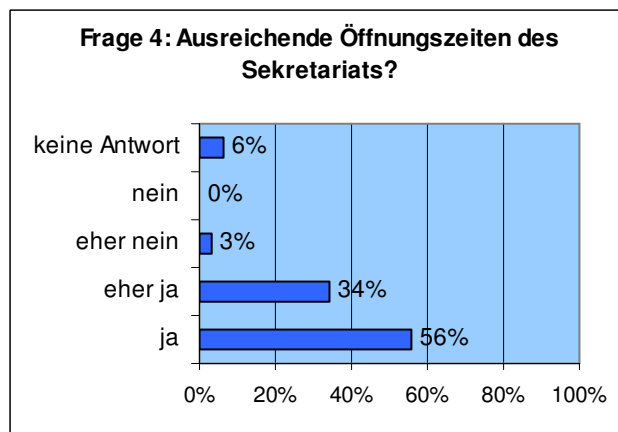
Frage 3	Anzahl	%
sehr zufrieden	194	38%
zufrieden	284	56%
teils, teils	15	3%
nicht zufrieden	0	0%
gar nicht zufrieden	0	0%
keine Antwort	18	4%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-4: Sind die Öffnungszeiten des Sekretariats Ihrer Meinung nach ausreichend? (Frage 4)

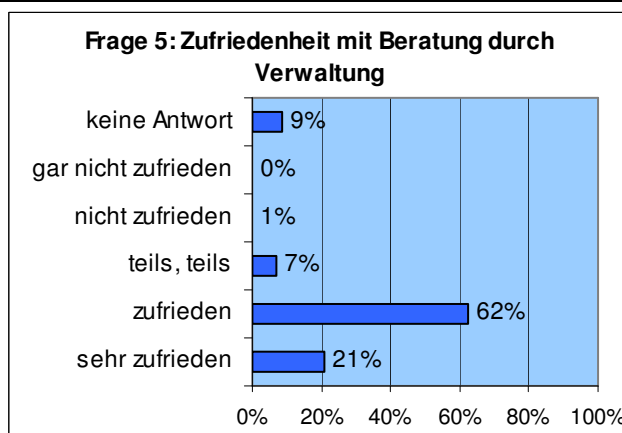
Frage 4	Anzahl	%
ja	284	56%
eher ja	176	34%
eher nein	17	3%
nein	2	0,4%
keine Antwort	32	6%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-5: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung, die Sie bei der Musikschulverwaltung erhalten? (Frage 5)

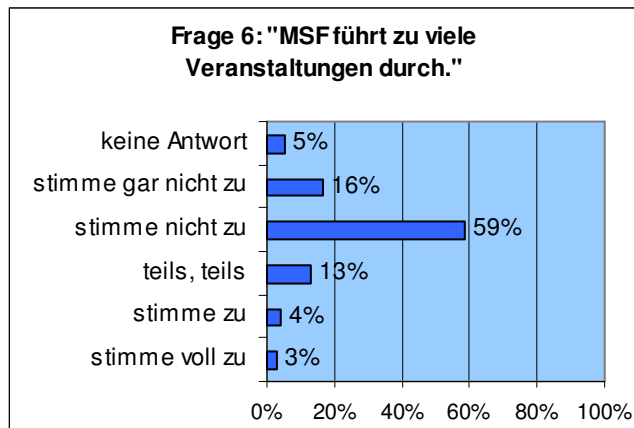
Frage 5	Anzahl	%
sehr zufrieden	107	21%
zufrieden	318	62%
teils, teils	36	7%
nicht zufrieden	4	0,8%
gar nicht zufrieden	1	0,2%
keine Antwort	45	9%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-6: "Die Musikschule führt zu viele Veranstaltungen (wie z.B. Konzerte, Vorspiele) durch." (Frage 6)

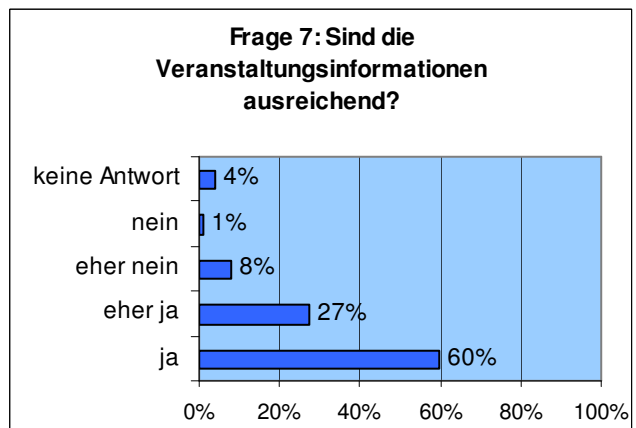
Frage 6	Anzahl	%
stimme voll zu	14	3%
stimme zu	21	4%
teils, teils	66	13%
stimme nicht zu	300	59%
stimme gar nicht zu	84	16%
keine Antwort	26	5%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-7: Halten Sie die Veranstaltungsinformationen (Amtsblatt, Plakate, Flyer) für ausreichend? (Frage 7)

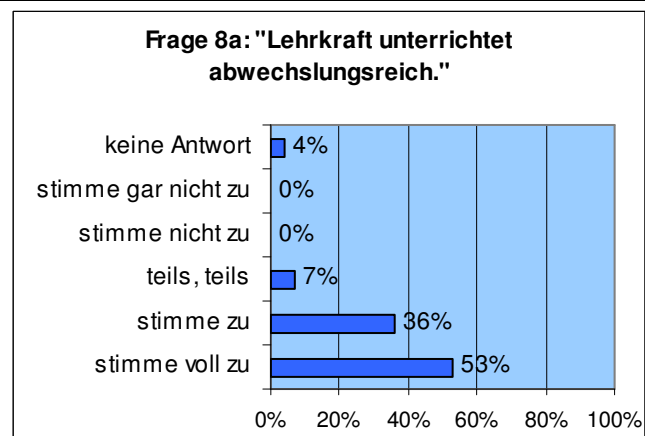
Frage 7	Anzahl	%
ja	305	60%
eher ja	139	27%
eher nein	42	8%
nein	4	1%
keine Antwort	21	4%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-8: "Die Lehrkraft (meines Kindes) unterrichtet abwechslungsreich." (Frage 8a)

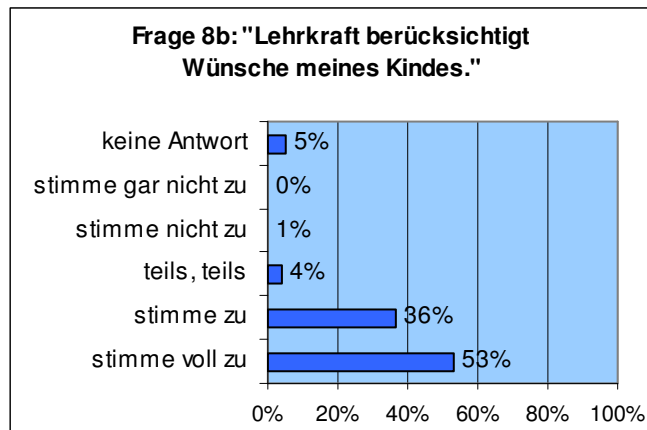
Frage 8a	Anzahl	%
stimme voll zu	270	53%
stimme zu	184	36%
teils, teils	34	7%
stimme nicht zu	1	0,2%
stimme gar nicht zu	1	0,2%
keine Antwort	21	4%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-9:
"Die Lehrkraft berücksichtigt die Wünsche meines Kindes." (Frage 8b)

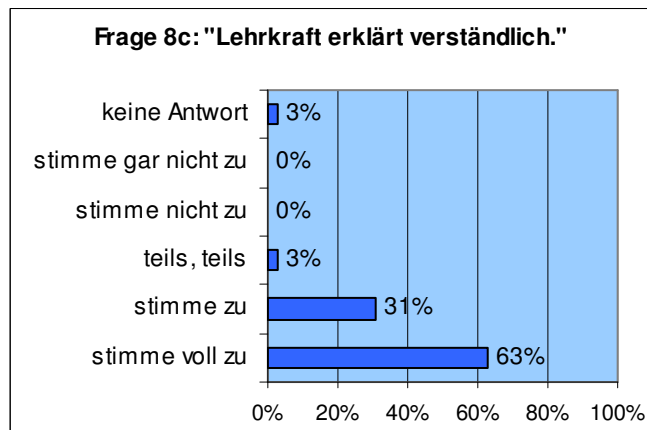
Frage 8b	Anzahl	%
stimme voll zu	273	53%
stimme zu	186	36%
teils, teils	21	4%
stimme nicht zu	4	1%
stimme gar nicht zu	0	0%
keine Antwort	27	5%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-10: "Die Lehrkraft (meines Kindes) erklärt verständlich." (Frage 8c)

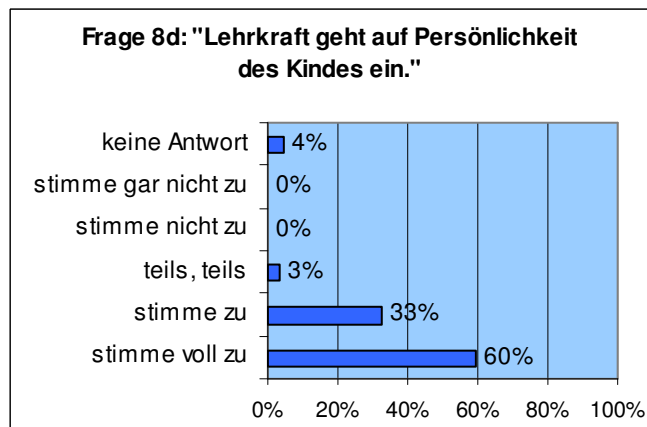
Frage 8c	Anzahl	%
stimme voll zu	320	63%
stimme zu	159	31%
teils, teils	15	3%
stimme nicht zu	2	0,4%
stimme gar nicht zu	0	0%
keine Antwort	15	3%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-11:
"Die Lehrkraft geht auf die Persönlichkeit des Kindes ein." (Frage 8d)

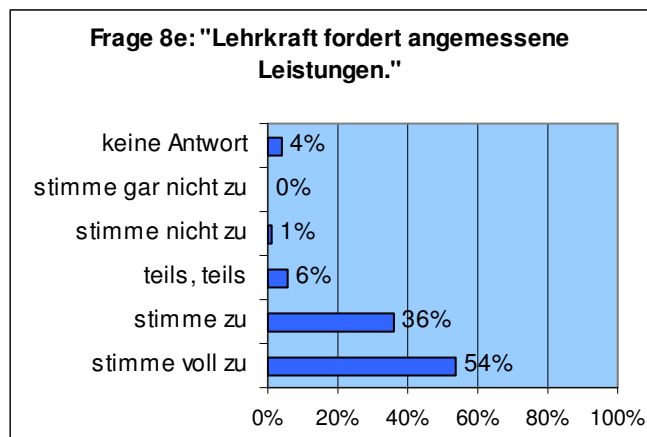
Frage 8d	Anzahl	%
stimme voll zu	305	60%
stimme zu	166	33%
teils, teils	17	3%
stimme nicht zu	1	0,2%
stimme gar nicht zu	0	0%
keine Antwort	22	4%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-12:
"Die Lehrkraft (meines Kindes) fordert angemessener Leistungen." (Frage 8e)

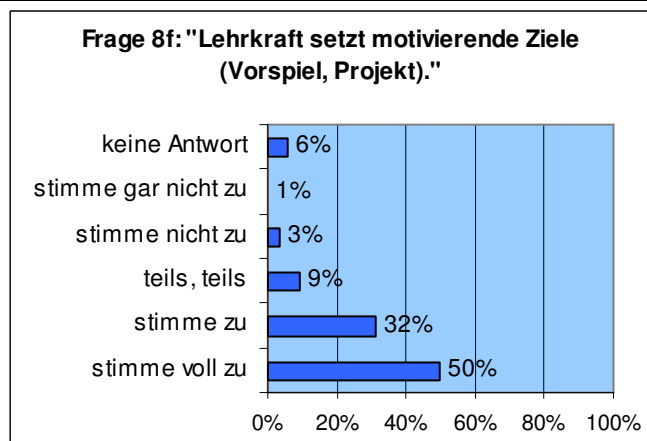
Frage 8e	Anzahl	%
stimme voll zu	274	54%
stimme zu	183	36%
teils, teils	28	6%
stimme nicht zu	5	1%
stimme gar nicht zu	0	0%
keine Antwort	21	4%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-13: "Die Lehrkraft (meines Kindes) setzt motivierende Ziele (Vorspiel, Projekt,...)." (Frage 8f)

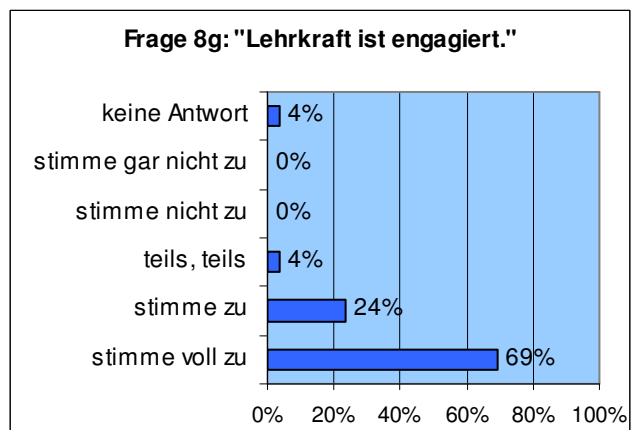
Frage 8f	Anzahl	%
stimme voll zu	253	50%
stimme zu	161	32%
teils, teils	48	9%
stimme nicht zu	17	3%
stimme gar nicht zu	4	1%
keine Antwort	28	6%
Gesamt	511	100%



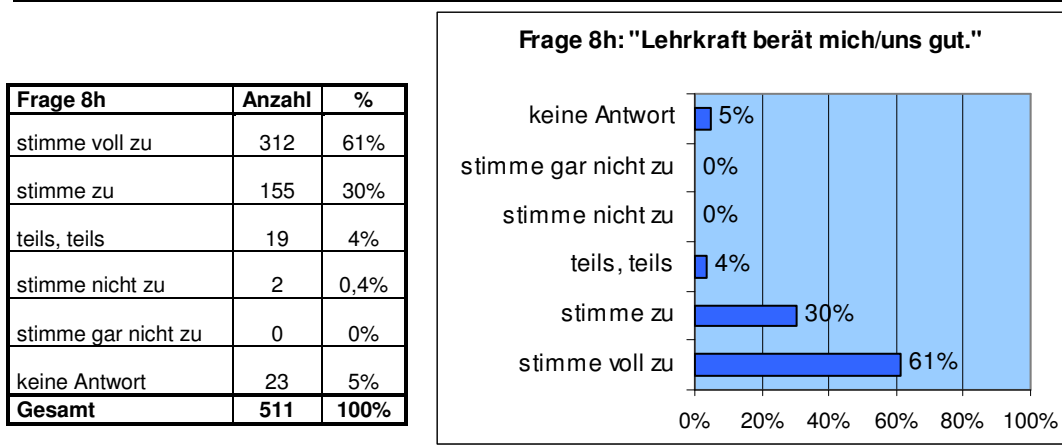
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-14: "Die Lehrkraft (meines Kindes) ist engagiert." (Frage 8g)

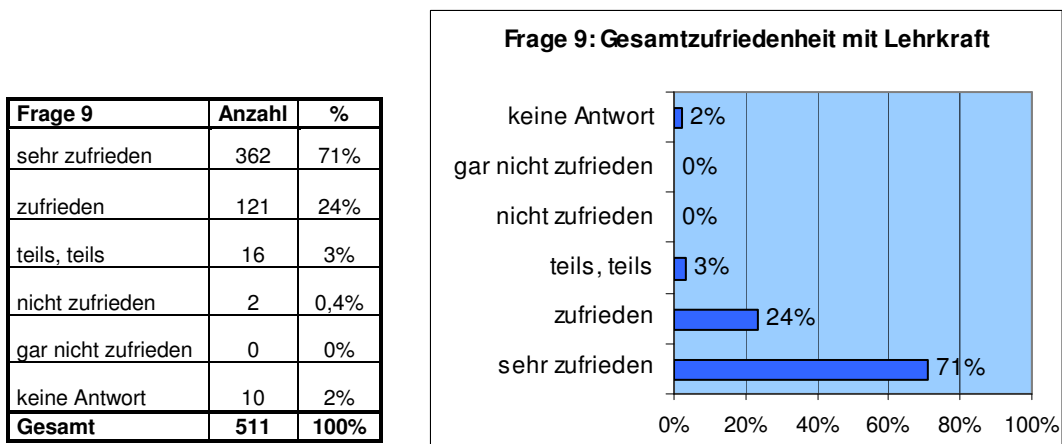
Frage 8g	Anzahl	%
stimme voll zu	353	69%
stimme zu	120	24%
teils, teils	19	4%
stimme nicht zu	0	0%
stimme gar nicht zu	0	0%
keine Antwort	19	4%
Gesamt	511	100%



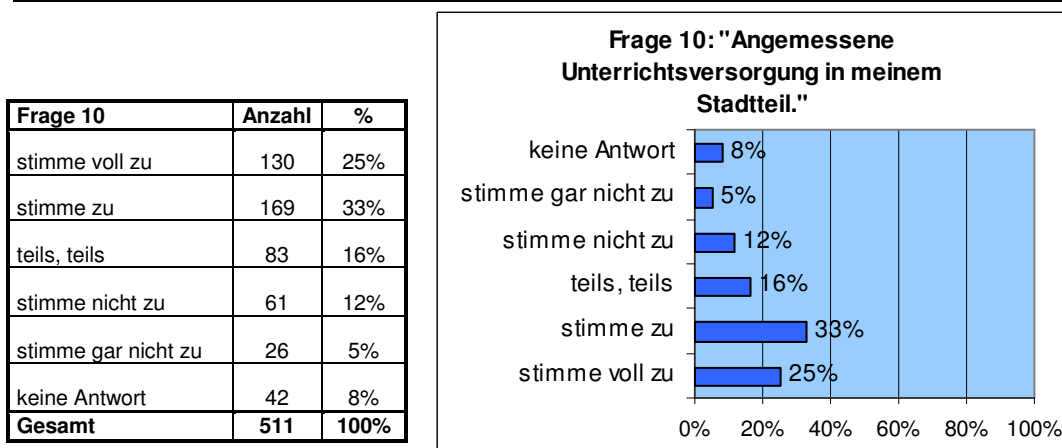
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-15: "Die Lehrkraft (meines Kindes) berät mich/uns gut." (Frage 8h)

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-16: Wie zufrieden ist Ihr Kind mit seiner Lehrkraft insgesamt? (Frage 9)

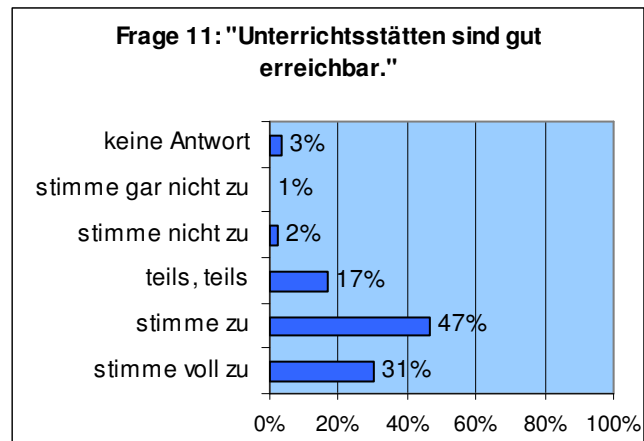
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-17: "In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen." (Frage 10)

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-18:
"Die Unterrichtsstätten der Musikschule sind gut zu erreichen." (Frage 11)

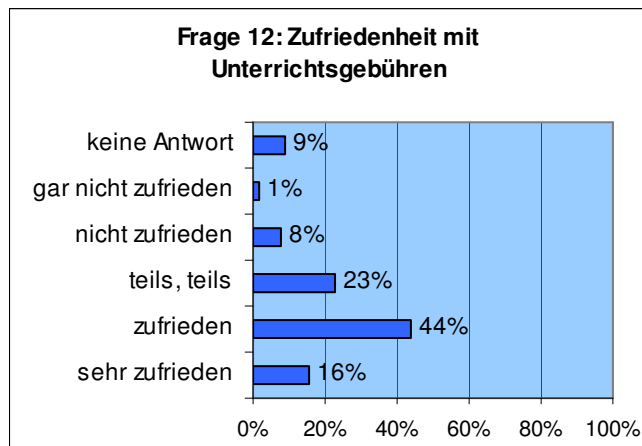
Frage 11	Anzahl	%
stimme voll zu	156	31%
stimme zu	238	47%
teils, teils	86	17%
stimme nicht zu	11	2%
stimme gar nicht zu	3	1%
keine Antwort	17	3%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-19: Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Unterrichtsgebühren? (Frage 12)

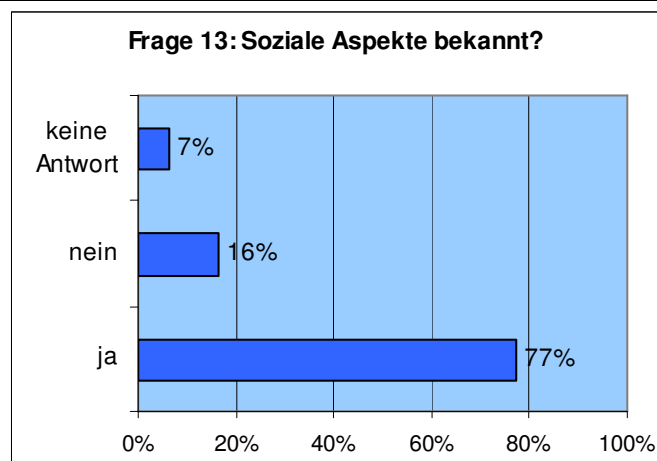
Frage 12	Anzahl	%
sehr zufrieden	79	16%
zufrieden	224	44%
teils, teils	117	23%
nicht zufrieden	39	8%
gar nicht zufrieden	7	1%
keine Antwort	45	9%
Gesamt	511	100%



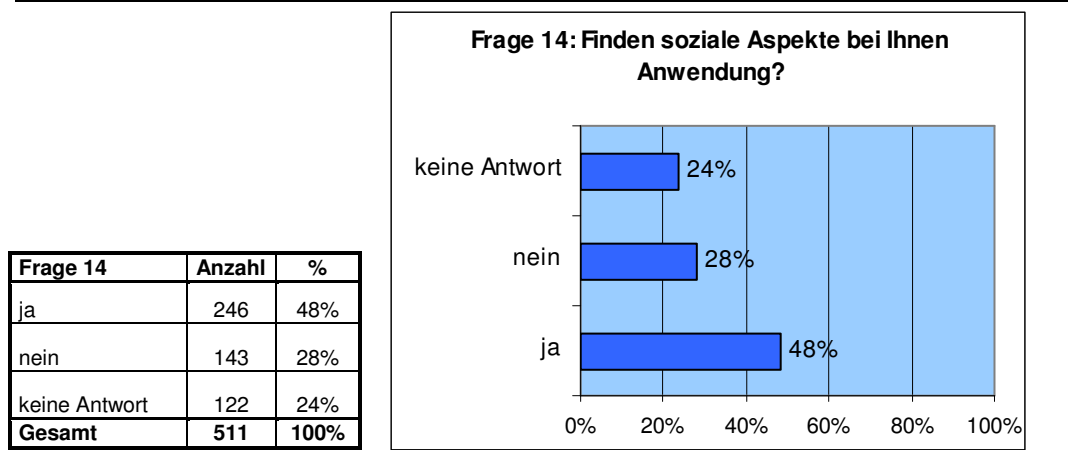
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-20:
Sind Ihnen die sozialen Aspekte der Gebührenordnung (z.B. Staffelung nach Kinderanzahl, Familienpassermäßigung, Vereinsermäßigung) bekannt? (Frage 13)

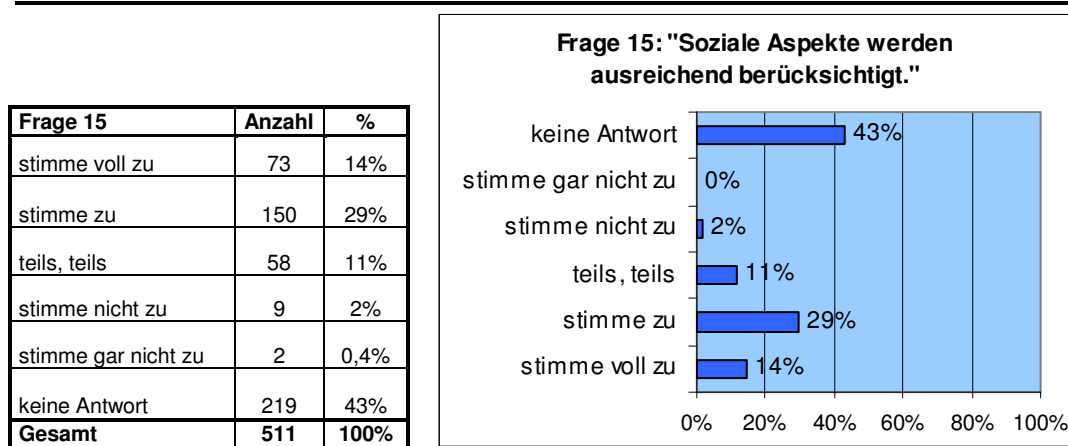
Frage 13	Anzahl	%
ja	395	77%
nein	83	16%
keine Antwort	33	7%
Gesamt	511	100%



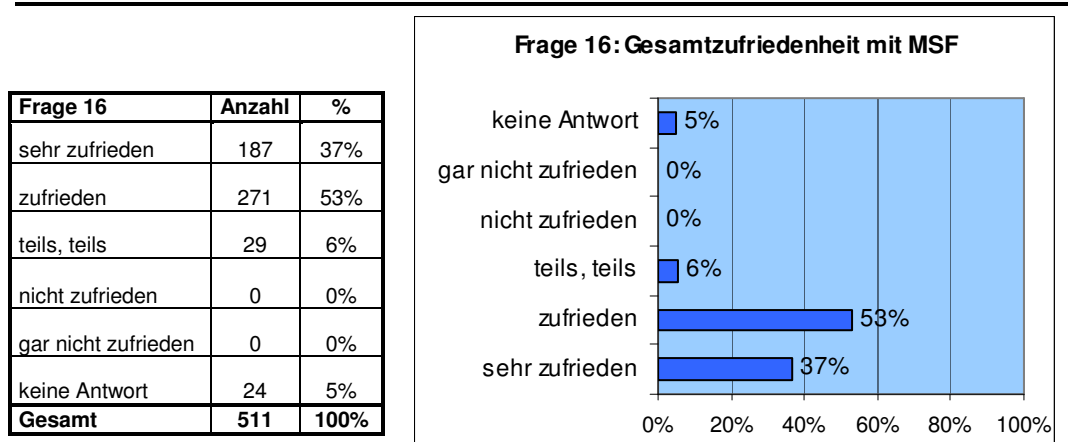
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-21: Finden soziale Aspekte bei Ihnen Anwendung? (Frage 14)

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-22: "Soziale Aspekte werden ausreichend berücksichtigt." (Frage 15)

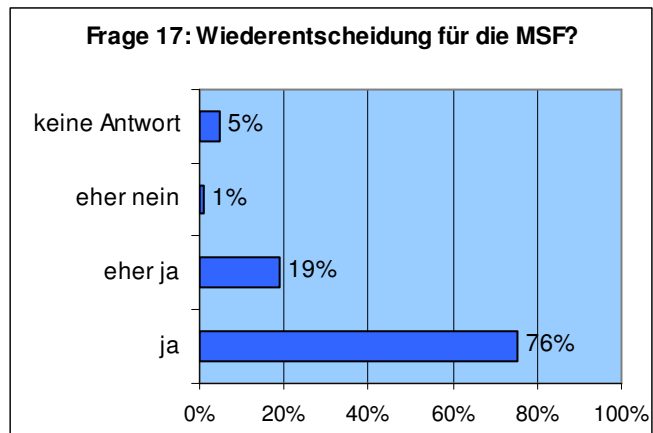
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-23: Wie zufrieden sind Sie mit der Musikschule insgesamt? (Frage 16)

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-24:
Können Sie sich vorstellen, sich wieder für die MSF zu entscheiden? (Frage 17)

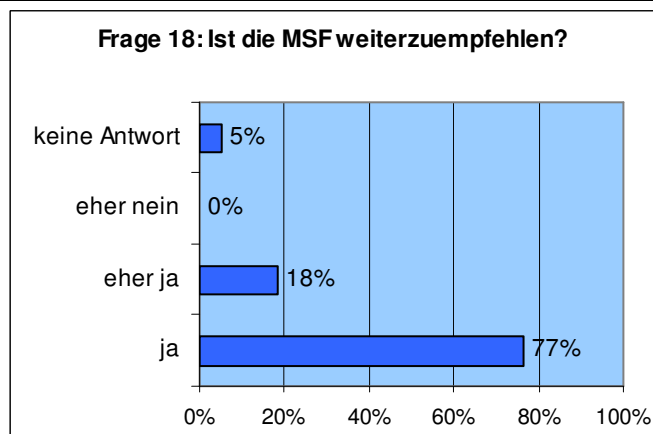
Frage 17	Anzahl	%
ja	386	76%
eher ja	97	19%
eher nein	4	1%
keine Antwort	24	5%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-25:
Ist die Musikschule Ihrer Meinung nach weiterzuempfehlen? (Frage 18)

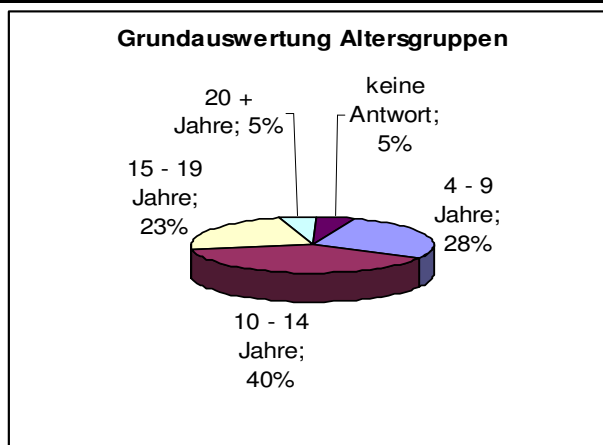
Frage 18	Anzahl	%
ja	391	77%
eher ja	93	18%
eher nein	1	0,2%
keine Antwort	26	5%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-26: Altersgruppen

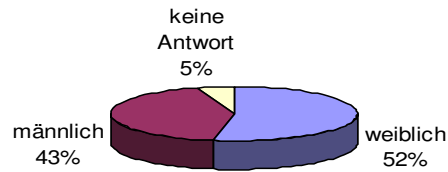
Altersgruppe	Anzahl	%
4 - 9 Jahre	141	28%
10 - 14 Jahre	202	40%
15 - 19 Jahre	117	23%
20 + Jahre	26	5%
keine Antwort	25	5%
Gesamt	511	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-27: Geschlecht

Geschlecht	Anzahl	%
weiblich	269	53%
männlich	218	43%
keine Antwort	24	5%
Gesamt	511	100%



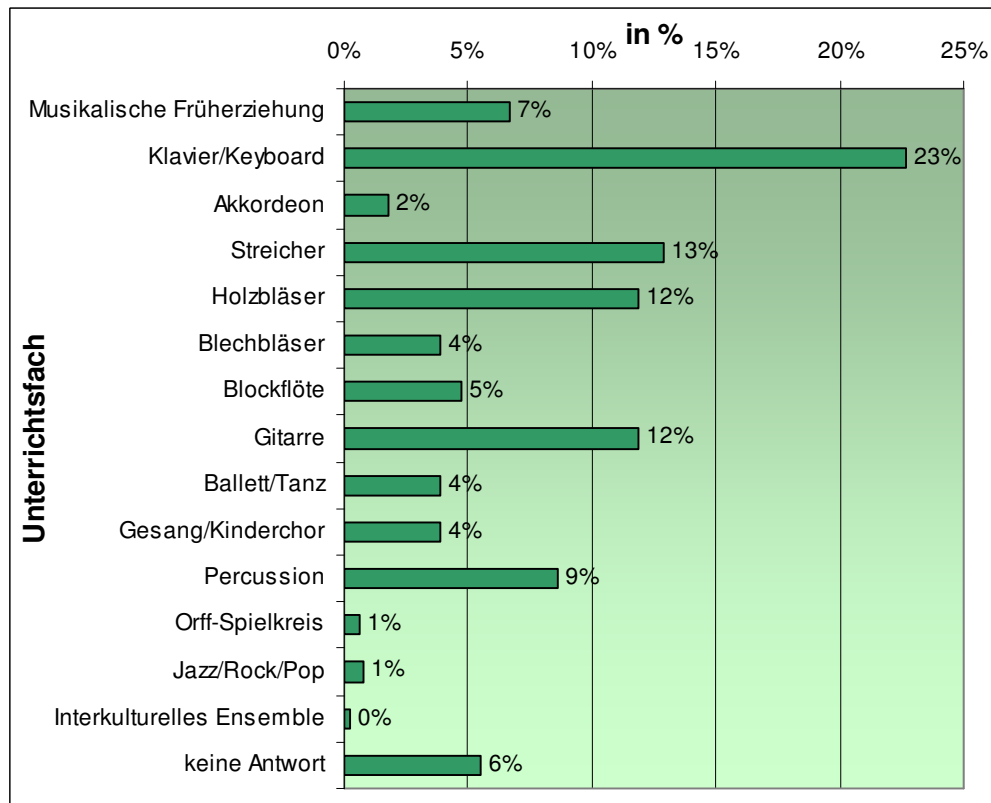
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-2: Unterrichtsfach

Unterrichtsfach	Anzahl	%	Unterrichtsfach	Anzahl	%
Musikalische Früherziehung	34	7%	Ballett/Tanz	20	4%
Klavier/Keyboard	116	23%	Gesang/Kinderchor	20	4%
Akkordeon	9	2%	Percussion	44	9%
Streicher	66	13%	Orff-Spielkreis	3	1%
Holzbläser	61	12%	Jazz/Rock/Pop	4	1%
Blechbläser	20	4%	Interkulturelles Ensemble	1	0%
Blockflöte	24	5%	keine Antwort	28	6%
Gitarre	61	12%	Gesamt	511	100%

Quelle: Eigene Berechnung

Schaubild VI-3: Unterrichtsfach



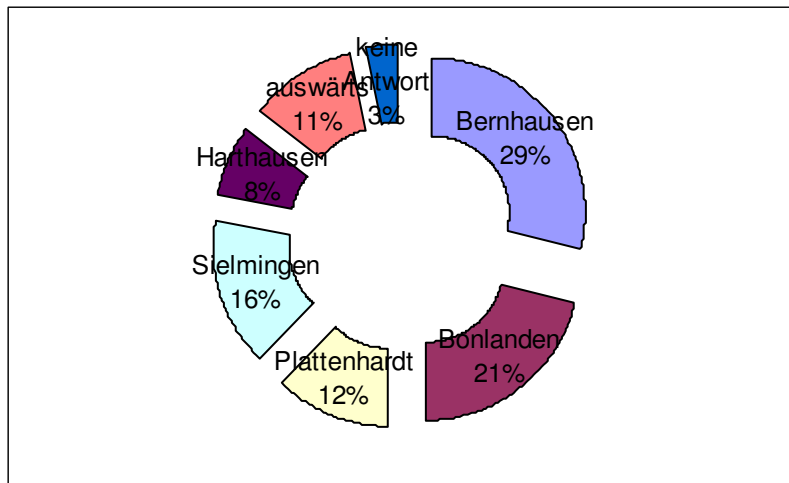
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-3: Wohnort

Wohnort	Anzahl	in %	Wohnort	Anzahl	in %
Bernhausen	147	29%	Harthausen	39	8%
Bonlanden	109	21%	auswärts	58	11%
Plattenhardt	62	12%	keine Antwort	17	3%
Sielmingen	79	16%	Gesamt	511	100%

Quelle: Eigene Berechnung

Schaubild VI-4: Wohnort



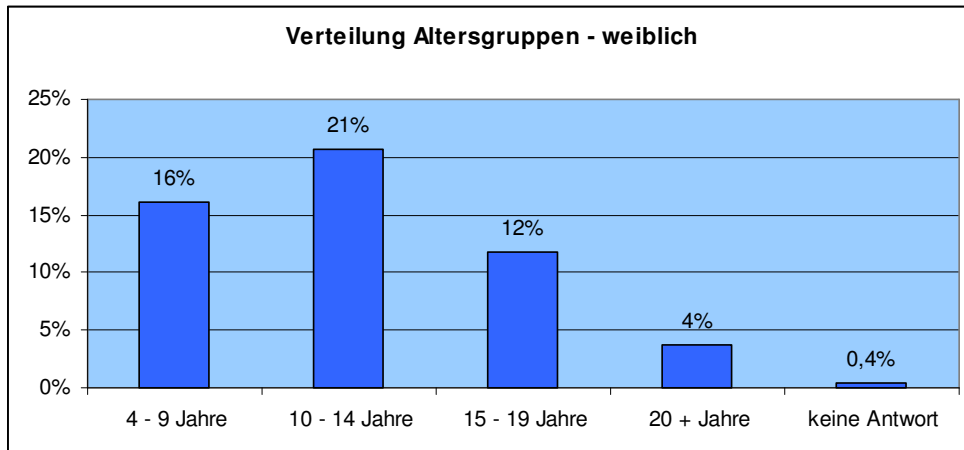
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-4: Unterrichtsfach – Geschlecht - Altersgruppe

	weiblich					männlich				
	4 - 9 Jahre	10 - 14 Jahre	15 - 19 Jahre	20 + Jahre	keine Antwort	4 - 9 Jahre	10 - 14 Jahre	15 - 19 Jahre	20 + Jahre	keine Antwort
Musikalische Früh- erziehung	16	0	0	0	0	18	0	0	0	0
Klavier/Keyboard	14	38	16	2	0	8	28	9	1	0
Akkordeon	0	4	0	0	0	3	2	0	0	0
Streicher	18	18	12	1	0	6	6	3	1	1
Holzbläser	3	15	18	5	0	1	9	8	1	1
Blechbläser	1	2	0	0	0	4	7	6	0	0
Blockflöte	10	3	1	2	0	4	2	0	0	2
Gitarre	2	10	8	0	1	7	14	17	2	0
Ballett/Tanz	13	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesang/Kinderchor	4	3	2	7	0	1	0	1	1	1
Percussion	0	2	2	0	0	3	25	12	0	0
Orff-Spielkreis	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Jazz/Rock/Pop	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Interkult. Ensemble	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
keine Antwort	0	4	0	0	1	2	2	1		18
Gesamt	82	106	60	19	2	59	95	57	7	24
in %	16%	21%	12%	4%	0,4%	12%	19%	11%	1%	5%

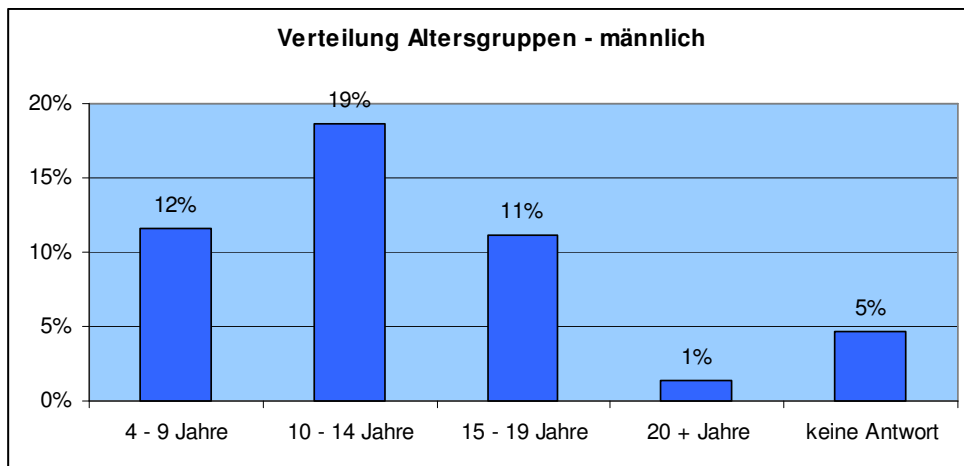
Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-5: Verteilung Altersgruppen weiblich



Quelle: eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-6: Verteilung Altersgruppen männlich



Quelle: eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-5: Wohnort - Unterrichtsfach

	Bernhausen		Bonlanden		Plattenhardt		Sielmingen		Harthausen		auswärts	
		in %		in %		in %		in %		in %		in %
Musikal. Früherziehung	10	29%	9	27%	8	24%	5	15%	2	6%	0	0%
Klavier/Keyboard	36	31%	31	27%	9	8%	16	14%	16	14%	8	7%
Akkordeon	1	11%	3	33%	2	22%	1	11%	2	22%	0	0%
Streicher	15	23%	9	14%	9	14%	18	27%	4	6%	11	17%
Holzbläser	12	20%	16	26%	10	16%	7	12%	6	10%	9	15%
Blechbläser	11	55%	4	20%	1	5%	2	10%	0	0%	2	10%
Blockflöte	10	42%	2	8%	3	13%	5	21%	4	17%	0	0%
Gitarre	21	34%	11	18%	10	16%	12	20%	2	3%	5	8%
Ballett/Tanz	10	50%	2	10%	1	5%	4	20%	1	5%	2	10%
Gesang/Kinderchor	7	35%	2	10%	5	25%	1	5%	0	0%	5	25%
Percussion	8	18%	12	27%	4	9%	5	11%	2	5%	13	30%
Orff-Spielkreis	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%	0	0%
Jazz/Rock/Pop	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%
Interkult. Ensemble	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
keine Antwort	5	18%	5	18%	0	0%	1	4%	0	0%	1	4%
Gesamt	147	29%	109	21%	62	12%	79	16%	39	8%	58	11%

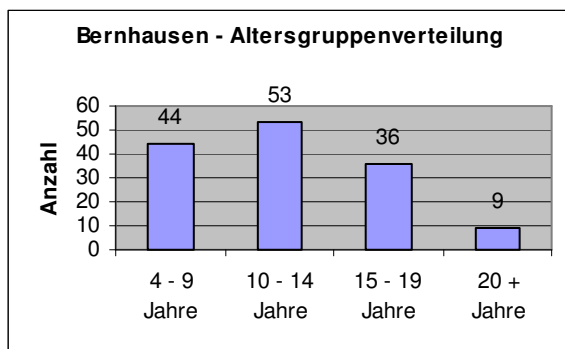
Quelle: Eigene Berechnung

Tabelle VI-6: Wohnort - Altersgruppen

	4 - 9 Jahre		10 - 14 Jahre		15 - 19 Jahre		20 + Jahre		keine Antwort		Gesamt	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Bernhausen	44	30%	53	36%	36	25%	9	6%	5	3%	147	100%
Bonlanden	26	24%	48	44%	29	27%	6	6%	0	0%	109	100%
Plattenhardt	19	31%	21	34%	17	27%	5	8%	0	0%	62	100%
Sielmingen	33	42%	29	37%	14	18%	1	1%	2	3%	79	100%
Harthausen	9	23%	28	72%	2	5%	0	0%	0	0%	39	100%
auswärts	9	16%	22	38%	19	33%	5	9%	3	5%	58	100%
keine Antwort	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	15	88%	17	100%
Gesamt	141	28%	202	40%	117	23%	26	5%	25	5%	511	100%

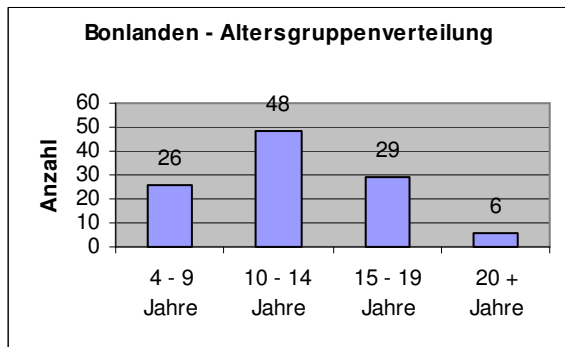
Quelle: Eigene Berechnung

Schaubild VI-7: Bernhausen - Verteilung Altersgruppen



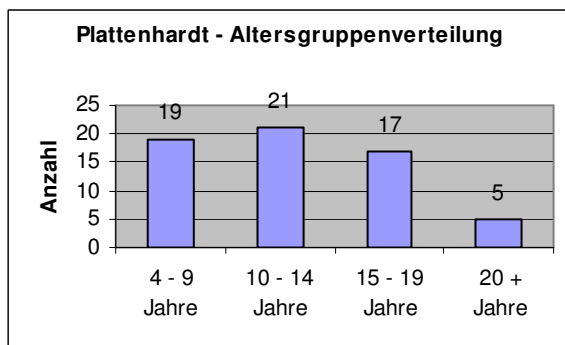
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-8: Bonlanden - Verteilung Altersgruppen

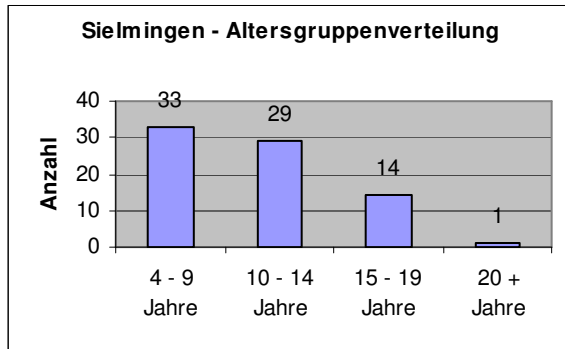


Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

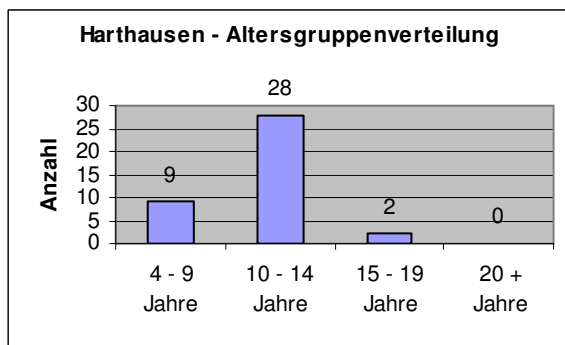
Schaubild VI-9: Plattenhardt - Verteilung Altersgruppen



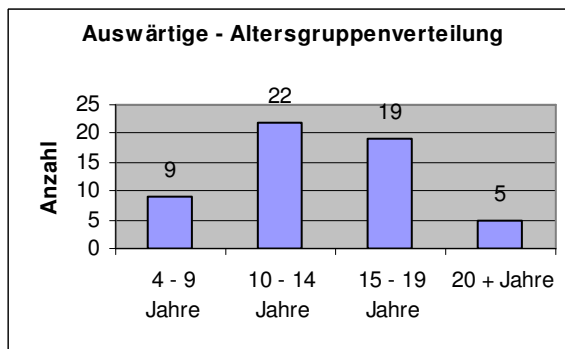
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-10: Sielmingen - Verteilung Altersgruppen

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-11: Harthausen - Verteilung Altersgruppen

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

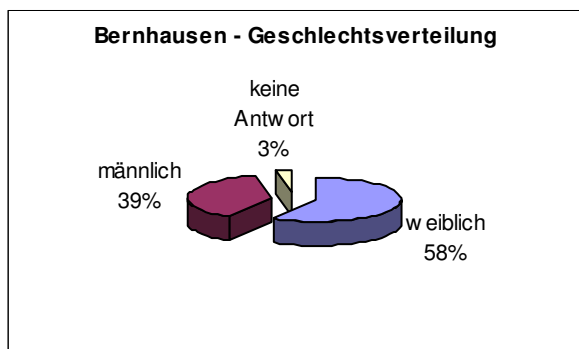
Schaubild VI-12: Auswärtige - Verteilung Altersgruppen

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

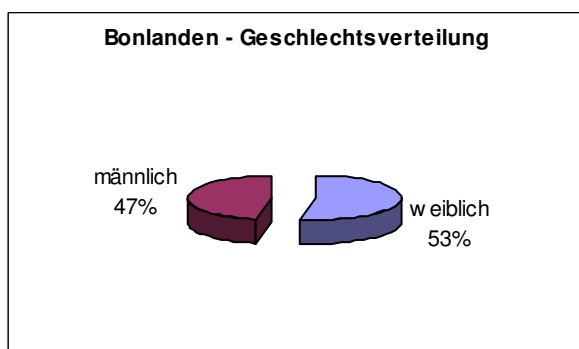
Tabelle VI-7: Wohnort - Geschlecht

	weiblich		männlich		keine Antwort		Gesamt	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Bernhausen	86	59%	57	39%	4	3%	147	100%
Bonlanden	58	53%	51	47%	0	0%	109	100%
Plattenhardt	33	53%	29	47%	0	0%	62	100%
Sielmingen	53	67%	24	30%	2	3%	79	100%
Harthausen	18	46%	21	54%	0	0%	39	100%
auswärts	20	35%	35	60%	3	5%	58	100%
keine Antwort	1	6%	1	6%	15	88%	17	100%
Gesamt	269	53%	218	43%	24	5%	511	100%

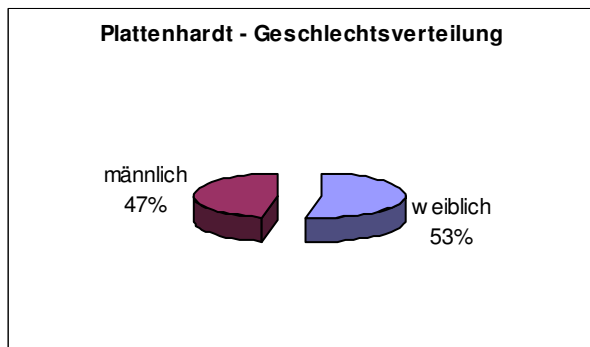
Quelle: Eigene Berechnung

Schaubild VI-13: Bernhausen - Geschlechtsverteilung

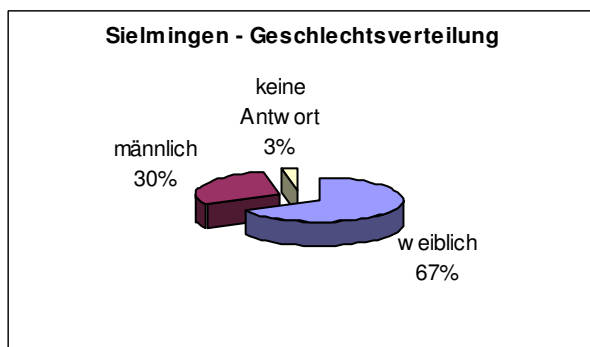
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-14: Bonlanden - Geschlechtsverteilung

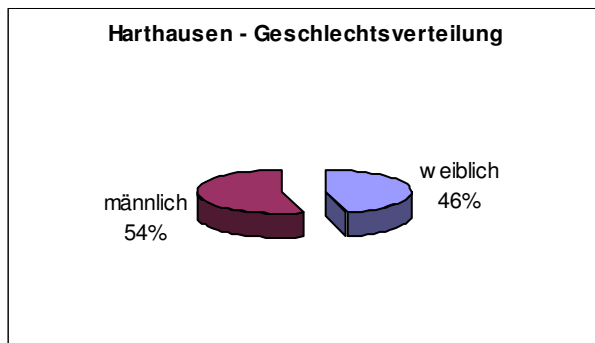
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-15: Plattenhardt - Geschlechtsverteilung

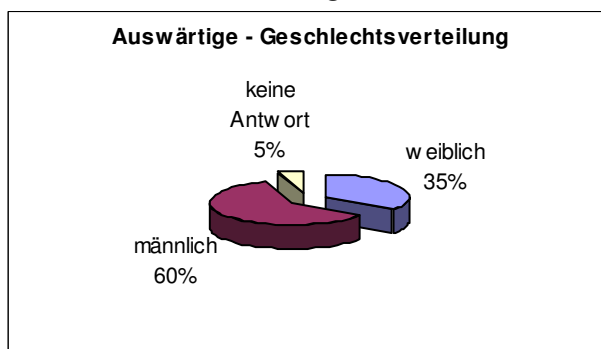
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-16: Sielmingen - Geschlechtsverteilung

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-17: Harthausen - Geschlechtsverteilung

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-18: Auswärtige - Geschlechtsverteilung

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Anhang 2, Auswertung nach Altersgruppe/Geschlecht

Tabelle VI-8:
Altersgruppe/Geschlecht – Gesamtzufriedenheit mit Lehrkraft (Frage 9)

		Frage 9: Gesamtzufriedenheit mit Lehrkraft				
		sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	nicht zufrieden	keine Antwort
Altersgruppe	4 - 9 Jahre (%)	105 (75%)	31 (22%)	4 (3%)	0	1 (1%)
	10 - 14 Jahre (%)	130 (64%)	59 (29%)	7 (4%)	2 (1%)	4 (2%)
	15 - 19 Jahre (%)	87 (74%)	27 (23%)	3 (3%)	0	0
	20 + Jahre (%)	24 (92%)	2 (8%)	0	0	0
	keine Antwort (%)	16 (64%)	2 (8%)	2 (8%)	0	5 (20%)
	Gesamt	362 (71%)	121 (23,6%)	16 (3%)	2 (0,4%)	10 (2%)
Geschlecht	weiblich (%)	185 (69%)	70 (26%)	9 (3%)	2 (1%)	3 (1%)
	männlich (%)	161 (74%)	50 (23%)	5 (2%)	0	2 (1%)
	keine Antwort (%)	16 (67%)	1 (4%)	2 (8%)	0	5 (21%)
	Gesamt (%)	362 (71%)	121 (23,6%)	16 (3%)	2 (0,4%)	10 (2%)

Quelle: Eigene Berechnung

Tabelle VI-9: Altersgruppe/Geschlecht – Gesamtzufriedenheit mit MSF (Frage 16)

		Frage 16: Gesamtzufriedenheit mit Musikschule			
		sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort
Altersgruppe	4 - 9 Jahre (%)	56 (40%)	75 (53%)	8 (6%)	2 (1%)
	10 - 14 Jahre (%)	74 (37%)	115 (57%)	7 (3%)	6 (3%)
	15 - 19 Jahre (%)	42 (36%)	65 (56%)	10 (8%)	0
	20 + Jahre (%)	10 (38%)	13 (50%)	3 (12%)	0
	keine Antwort (%)	5 (20%)	3 (12%)	1 (4%)	16 (64%)
	Gesamt	187 (36,6%)	271 (53%)	29 (5,7%)	24 (4,7%)

Geschlecht	weiblich (%)	105 (39%)	150 (56%)	14 (5%)	0
	männlich (%)	77 (35%)	119 (55%)	14 (6%)	8 (4%)
	keine Antwort (%)	5 (21%)	2 (8%)	1 (4%)	16 (67%)
	Gesamt (%)	187 (36,6%)	271 (53%)	29 (5,7%)	24 (4,7%)

Quelle: Eigene Berechnung

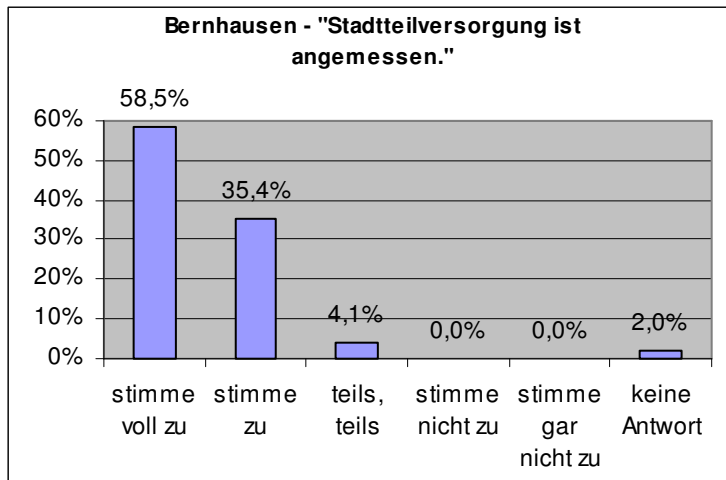
Anhang 2, Auswertung nach dem Wohnort

Tabelle VI-10: Wohnort – „In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen.“ (Frage 10)

Wohnort		stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	Gesamt
Bernhausen	Anzahl	86	52	6	0	0	3	147
	% von Wohnort	59%	35%	4%	0%	0%	2%	100%
	% von Wohnort	94%		4%	0%			
Bonlanden	Anzahl	18	54	21	12	1	3	109
	% von Wohnort	17%	50%	19%	11%	1%	3%	100%
	% von Wohnort	67%		19%	12%			
Plattenhardt	Anzahl	4	14	19	19	3	3	62
	% von Wohnort	7%	23%	31%	31%	5%	5%	100%
	% von Wohnort	30%		31%	36%			
Sielmingen	Anzahl	12	24	17	14	8	4	79
	% von Wohnort	15%	30%	22%	18%	10%	5%	100%
	% von Wohnort	45%		22%	28%			
Harthausen	Anzahl	1	10	10	12	6	0	39
	% von Wohnort	3%	26%	26%	31%	15%	0%	100%
	% von Wohnort	29%		26%	46%			

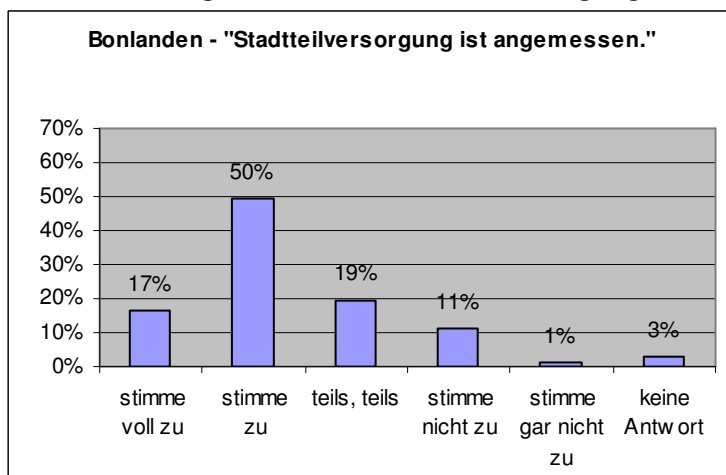
Quelle: Eigene Berechnung

Schaubild VI-19:
Bernhausen – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen



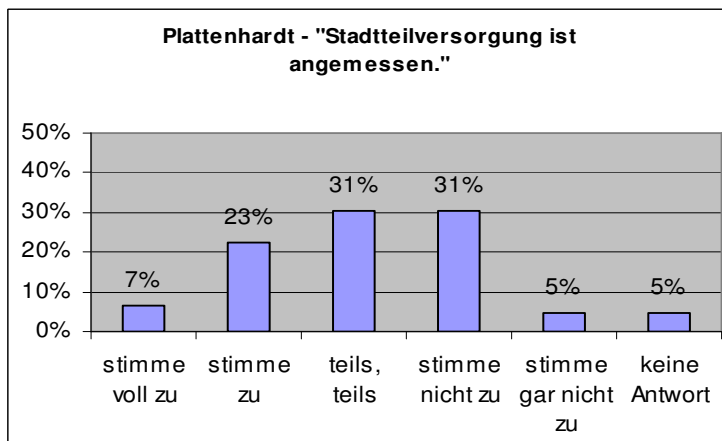
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-20:
Bonlanden – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen



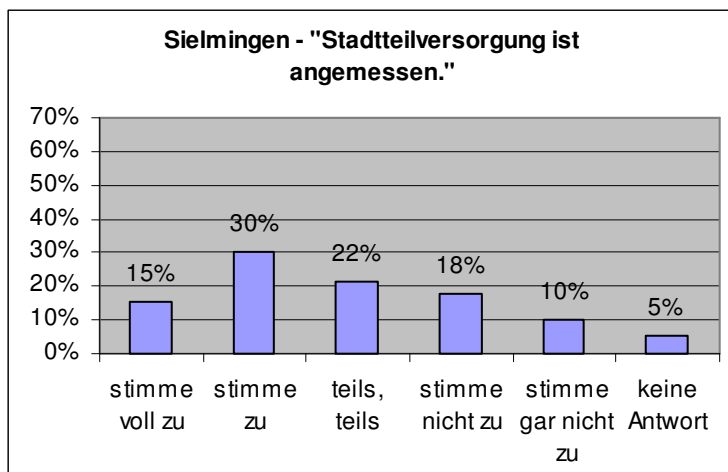
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-21:
Plattenhardt – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen



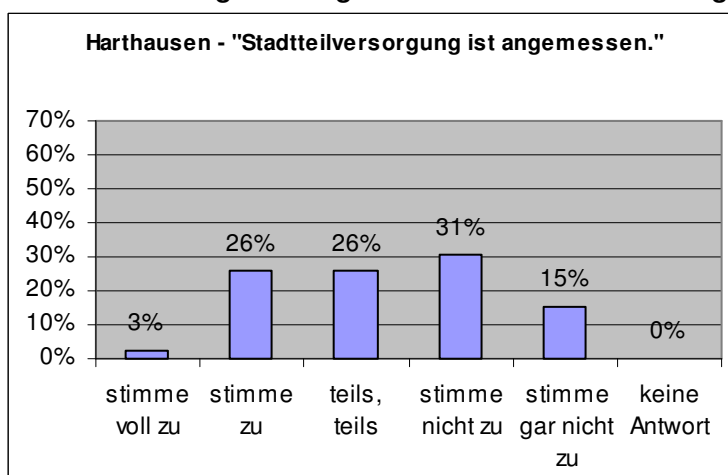
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-22:
Sielmingen – Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-23:
Harthausen – Frage 10: Angemessene Unterrichtsversorgung in den Stadtteilen

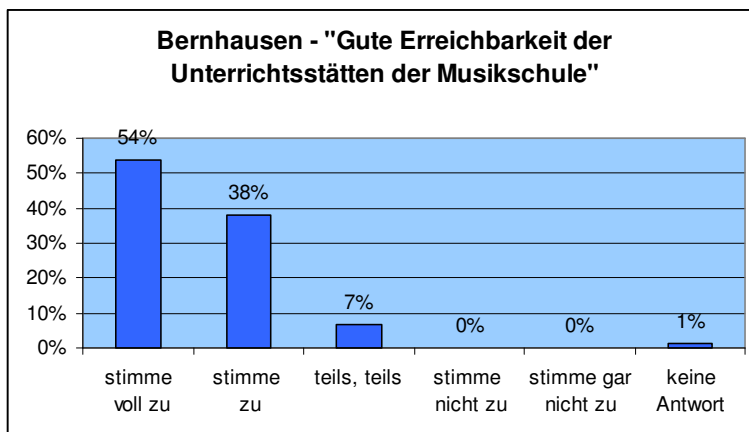


Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

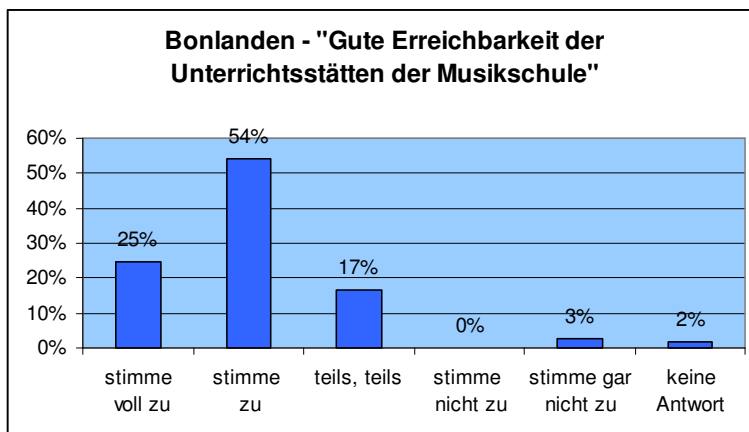
Tabelle VI-11:
Wohnort – „Die Unterrichtsstätten der Musikschule sind gut erreichbar.“ (Frage 11)

		stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	Summe
Bernhausen	Anzahl	79	56	10	0	0	2	147
	% von Wohnort	54%	38%	7%	0%	0%	1%	100%
	% von Wohnort	92%		7%	0%			
Bonlanden	Anzahl	27	59	18	0	3	2	109
	% von Wohnort	25%	54%	17%	0%	3%	2%	100%
	% von Wohnort	79%		17%	3%			
Plattenhardt	Anzahl	4	32	24	2	0	0	62
	% von Wohnort	6%	52%	39%	3%	0%	0%	100%
	% von Wohnort	58%		39%	3%			
Sielmingen	Anzahl	20	40	12	4	0	3	79
	% von Wohnort	25%	51%	15%	5%	0%	4%	100%
	% von Wohnort	76%		15%	5%			
Harthausen	Anzahl	3	22	11	3	0	0	39
	% von Wohnort	8%	56%	28%	8%	0%	0%	100%
	% von Wohnort	64%		28%	8%			
auswärts	Anzahl	18	23	7	2	0	8	58
	% von Wohnort	31%	40%	12%	3%	0%	14%	100%
	% von Wohnort	71%		12%	3%			
keine Antwort	Anzahl	5	6	4	0	0	2	17
	% von Wohnort	29%	35%	24%	0%	0%	12%	100%
Gesamt	Anzahl	156	238	86	11	3	17	511
	% von Wohnort	31%	47%	17%	2%	1%	3%	100%

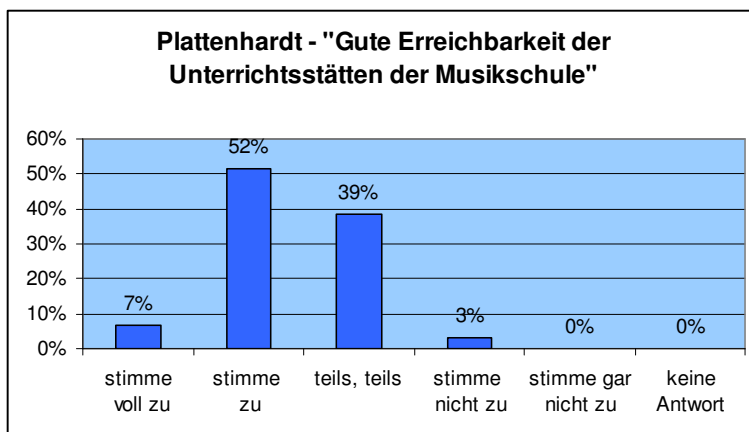
Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-24: Bernhausen – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten

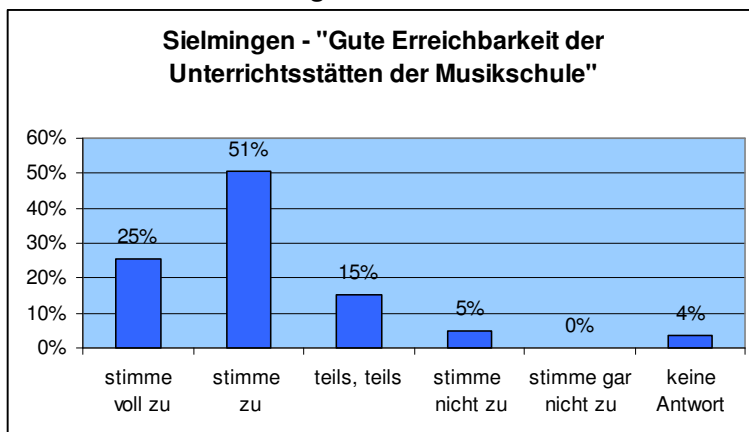
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-25: Bonlanden – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten

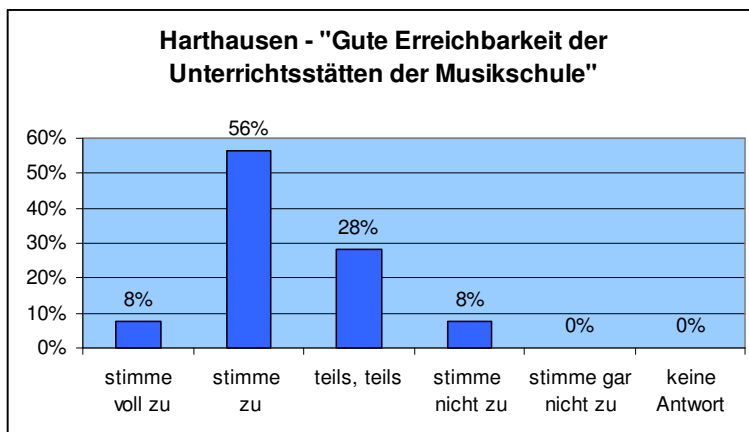
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-26: Plattenhardt – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten

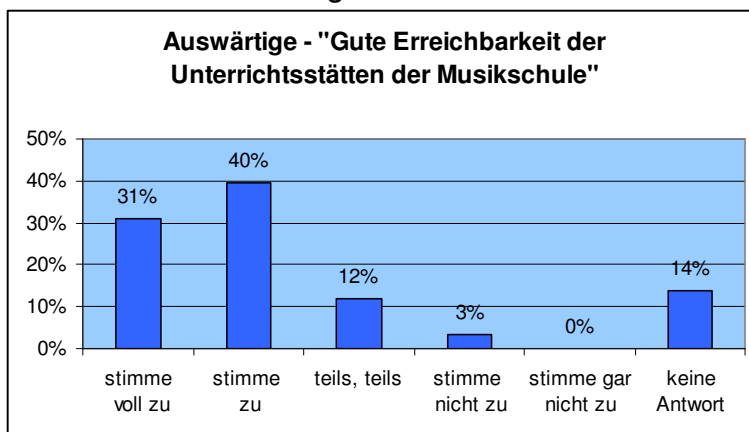
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-27: Sielmingen – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-28: Harthausen – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-29: Auswärtige – Gute Erreichbarkeit der Unterrichtsstätten

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Anhang 2, Auswertung nach dem Unterrichtsfach

Tabelle VI-12: Unterrichtsfach – „In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen.“ (Frage 10)

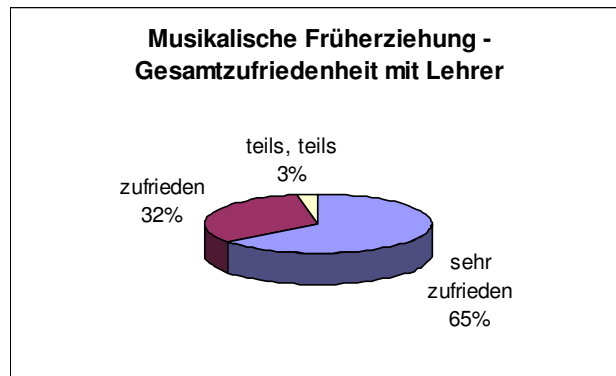
		stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	Gesamt
Musikalische Früherziehung	Anzahl	15	14	1	2	0	2	34
	in %	44%	41%	3%	6%	0%	6%	100%
Klavier/Keyboard	Anzahl	30	42	19	13	7	5	116
	in %	26%	36%	16%	11%	6%	4%	100%
Akkordeon	Anzahl	2	2	2	0	3	0	9
	in %	22%	22%	22%	0%	33%	0%	100%
Streicher	Anzahl	15	19	9	14	2	7	66
	in %	23%	29%	14%	21%	3%	11%	100%
Holzbläser	Anzahl	9	20	13	11	3	5	61
	in %	15%	33%	21%	18%	5%	8%	100%
Blechbläser	Anzahl	5	10	0	3	0	2	20
	in %	25%	50%	0%	15%	0%	10%	100%
Blockflöte	Anzahl	9	9	4	0	0	2	24
	in %	38%	38%	17%	0%	0%	8%	100%
Gitarre	Anzahl	16	18	14	5	6	2	61
	in %	26%	30%	23%	8%	10%	3%	100%
Ballett/Tanz	Anzahl	4	8	3	2	1	2	20
	in %	20%	40%	15%	10%	5%	10%	100%
Gesang/Kinderchor	Anzahl	6	4	3	3	0	4	20
	in %	30%	20%	15%	15%	0%	20%	100%
Percussion	Anzahl	8	13	8	6	2	7	44
	in %	18%	30%	18%	14%	5%	16%	100%
Orff-Spielkreis	Anzahl	0	2	1	0	0	0	3
	in %	0%	67%	33%	0%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/Pop	Anzahl	1	1	1	0	0	1	4
	in %	25%	25%	25%	0%	0%	25%	100%
Interkulturelles Ensemble	Anzahl	0	1	0	0	0	0	1
	in %	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	Anzahl	10	6	5	2	2	3	28
	in %	36%	21%	18%	7%	7%	11%	100%
Gesamt	Anzahl	130	169	83	61	26	42	511
	in %	25%	33%	16%	12%	5%	8%	100%

Quelle: Eigene Berechnung

Auswertung Unterrichtsfach – Wie zufrieden ist Ihr Kind mit der Lehrkraft insgesamt? (Frage 9)

Abbildung VI-28: Musikalische Früherziehung – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

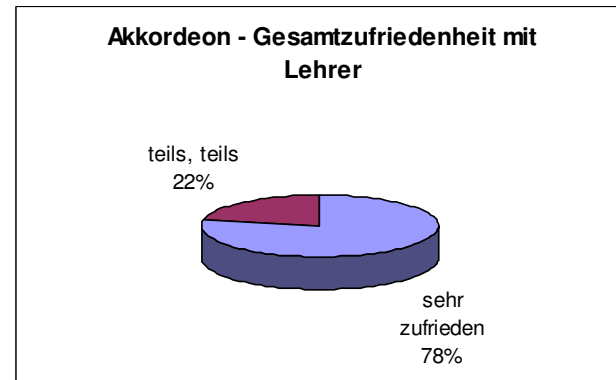
Antwortmöglichkeiten	Häufigkeit	in %
sehr zufrieden	22	65%
zufrieden	11	32%
teils, teils	1	3%
nicht zufrieden	0	
gar nicht zufrieden	0	
keine Antwort	0	
Summe Antworten	34	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-29: Akkordeon – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

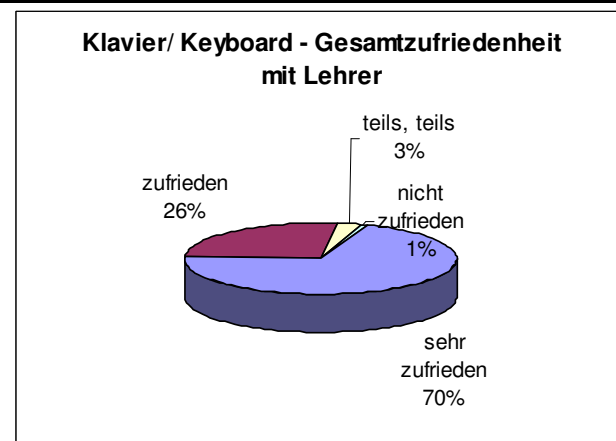
Antwortmöglichkeiten	Häufigkeit	in %
sehr zufrieden	7	78%
zufrieden	0	
teils, teils	2	22%
nicht zufrieden	0	
gar nicht zufrieden	0	
keine Antwort	0	
Summe Antworten	9	100%



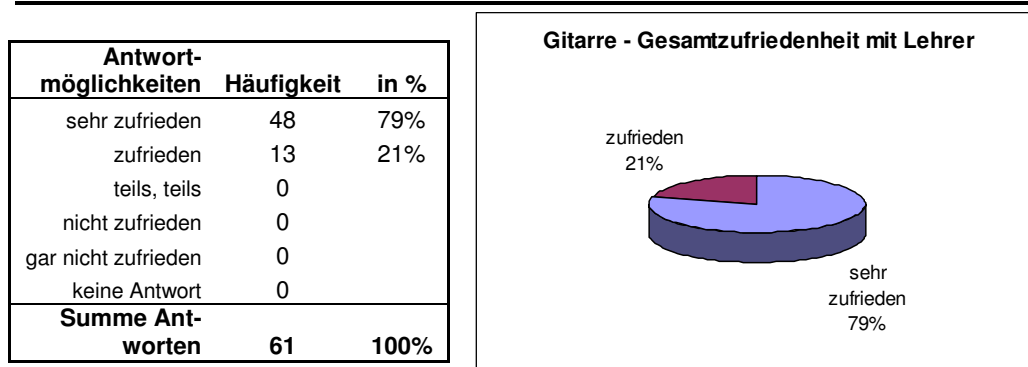
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-30: Klavier/Keyboard – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

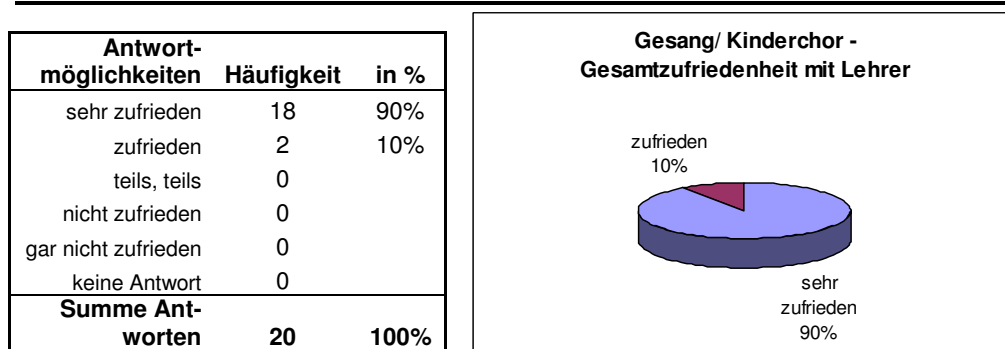
Antwortmöglichkeiten	Häufigkeit	in %
sehr zufrieden	80	70%
zufrieden	30	26%
teils, teils	3	3%
nicht zufrieden	1	1%
gar nicht zufrieden	0	
keine Antwort	2	
Summe Antworten	114	100%



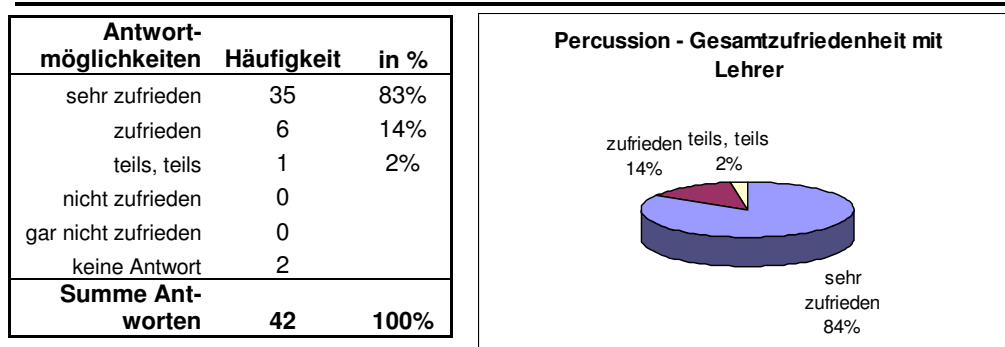
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-31: Gitarre – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

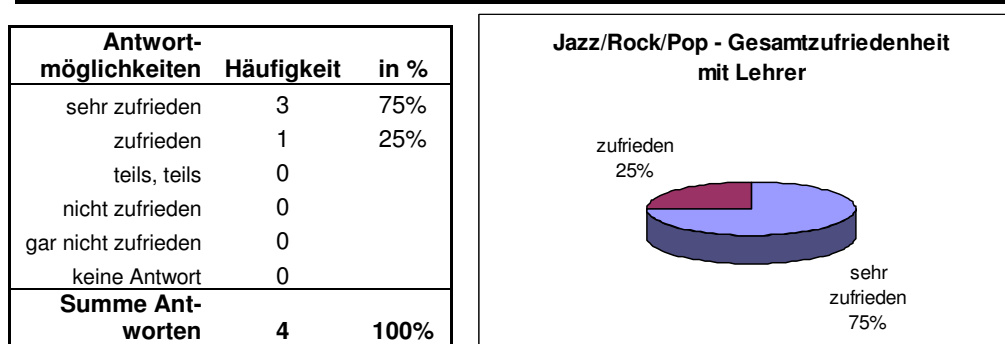
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-32: Gesang/Kinderchor – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-33: Percussion – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

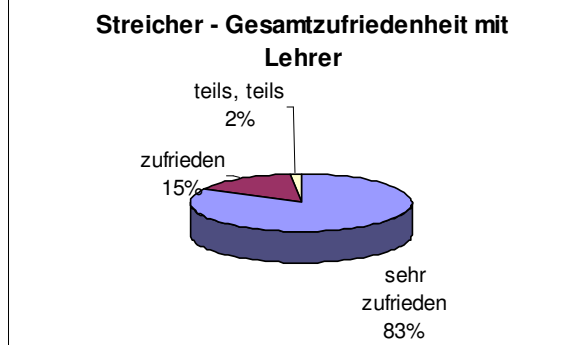
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-34: Jazz/Rock/Pop – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-35: Streicher – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

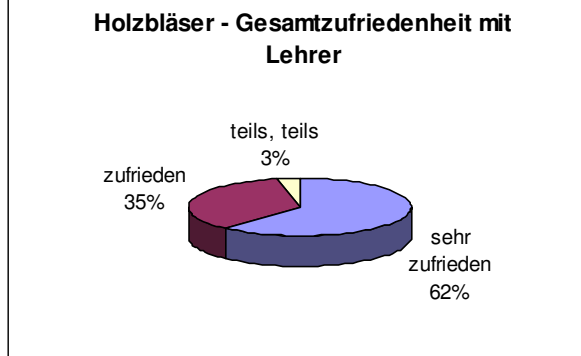
Antwortmöglichkeiten	Häufigkeit	in %
sehr zufrieden	54	83%
zufrieden	10	15%
teils, teils	1	2%
nicht zufrieden	0	
gar nicht zufrieden	0	
keine Antwort	1	
Summe Antworten	65	100%



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-36: Auswertung: Holzbläser – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

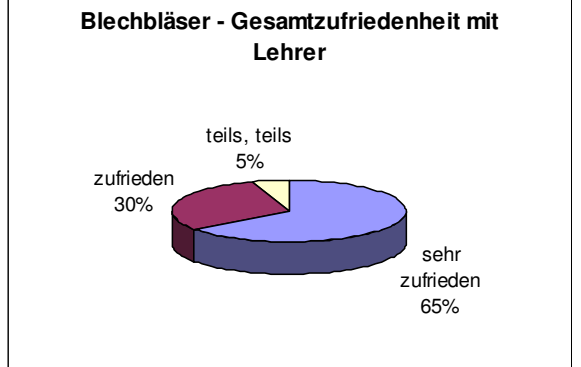
Antwortmöglichkeiten	Häufigkeit	in %
sehr zufrieden	37	62%
zufrieden	21	35%
teils, teils	2	3%
nicht zufrieden	0	
gar nicht zufrieden	0	
keine Antwort	1	
Summe Antworten	60	100%



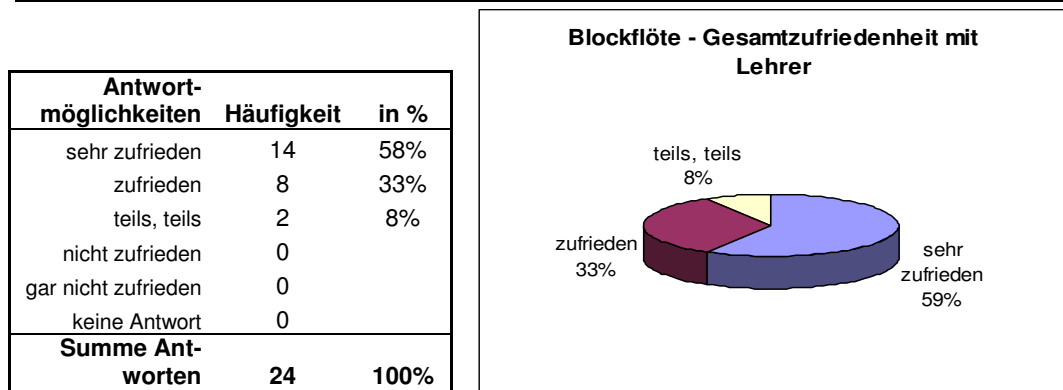
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-37: Auswertung: Blechbläser – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

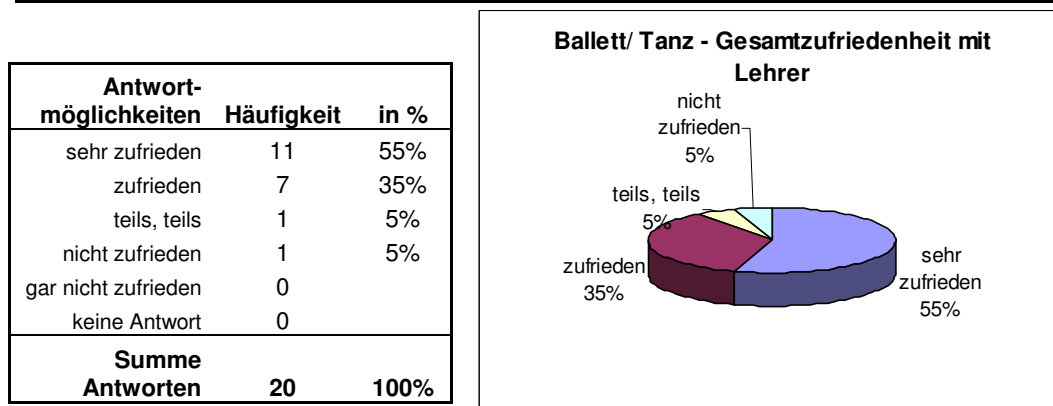
Antwortmöglichkeiten	Häufigkeit	in %
sehr zufrieden	13	65%
zufrieden	6	30%
teils, teils	1	5%
nicht zufrieden	0	
gar nicht zufrieden	0	
keine Antwort	0	
Summe Antworten	20	100%



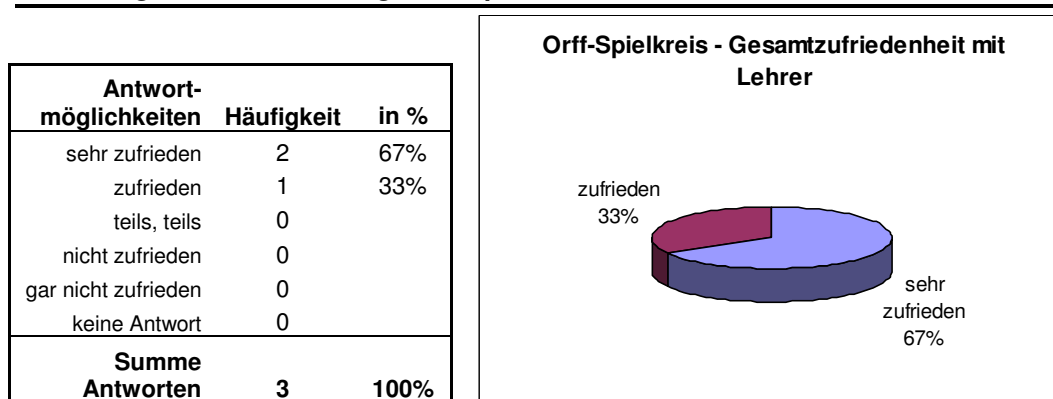
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-38: Auswertung: Blockflöte – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Abbildung VI-39: Auswertung: Ballett/Tanz – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

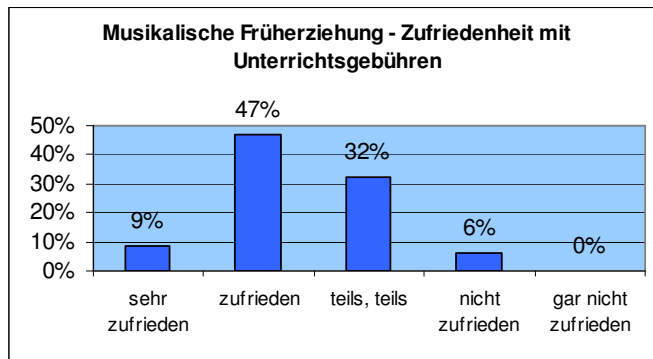
Abbildung VI-40: Auswertung: Orff-Spielkreis – Gesamtzufriedenheit mit Lehrer

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

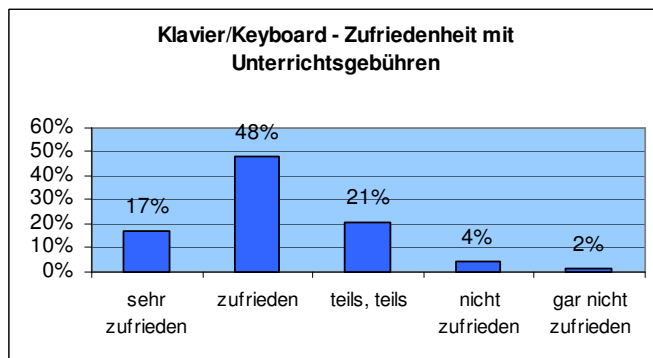
Tabelle VI-13: Unterrichtsfach – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren (Frage 12)

		sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	nicht zufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort	Gesamt
Musikalische Früherziehung	Anzahl	3	16	11	2	0	2	34
	% von Unterrichtsfach	9%	47%	32%	6%	0%	6%	100%
Klavier/Keyboard	Anzahl	20	56	24	5	2	9	116
	% von Unterrichtsfach	17%	48%	21%	4%	2%	8%	100%
Akkordeon	Anzahl	2	6	0	0	0	1	9
	% von Unterrichtsfach	22%	67%	0%	0%	0%	11%	100%
Streicher	Anzahl	12	29	16	4	1	4	66
	% von Unterrichtsfach	18%	44%	24%	6%	2%	6%	100%
Holzbläser	Anzahl	6	31	12	8	0	4	61
	% von Unterrichtsfach	10%	51%	20%	13%	0%	7%	100%
Blechbläser	Anzahl	3	11	3	2	0	1	20
	% von Unterrichtsfach	15%	55%	15%	10%	0%	5%	100%
Blockflöte	Anzahl	6	6	8	3	0	1	24
	% von Unterrichtsfach	25%	25%	33%	13%	0%	4%	100%
Gitarre	Anzahl	6	23	22	6	3	1	61
	% von Unterrichtsfach	10%	38%	36%	10%	5%	2%	100%
Ballett/Tanz	Anzahl	7	8	3	2	0	0	20
	% von Unterrichtsfach	35%	40%	15%	10%	0%	0%	100%
Gesang/Kinderchor	Anzahl	6	8	3	0	0	3	20
	% von Unterrichtsfach	30%	40%	15%	0%	0%	15%	100%
Percussion	Anzahl	4	22	9	6	1	2	44
	% von Unterrichtsfach	9%	50%	21%	14%	2%	5%	100%
Orff-Spielkreis	Anzahl	1	1	1	0	0	0	3
	% von Unterrichtsfach	33%	33%	33%	0%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/Pop	Anzahl	1	1	2	0	0	0	4
	% von Unterrichtsfach	25%	25%	50%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	Anzahl	0	1	0	0	0	0	1
	% von Unterrichtsfach	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Summe Antworten		77	219	114	38	7	28	483

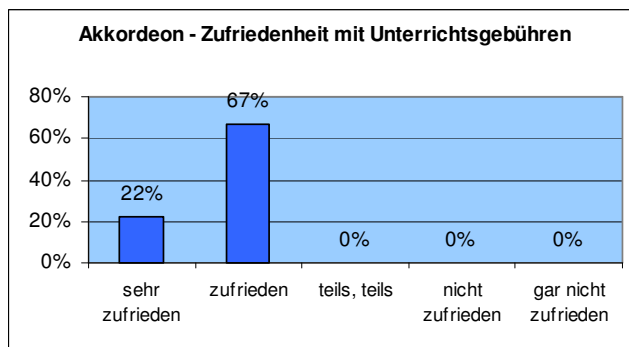
Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-30: Musikal. Früherziehung – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

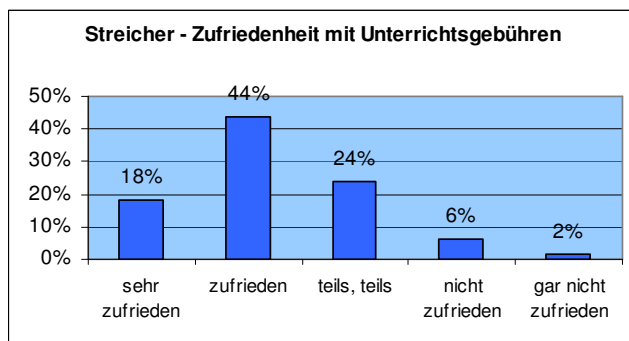
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-31: Klavier/Keyboard – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

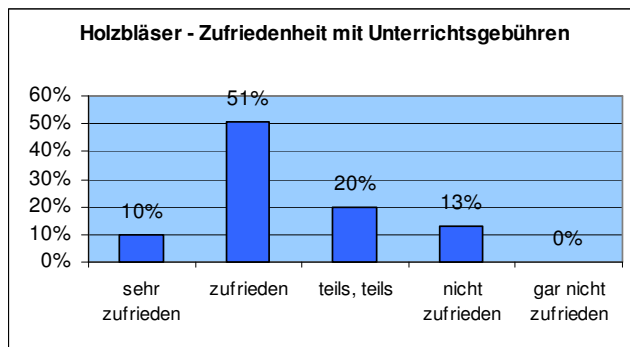
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-32: Akkordeon – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

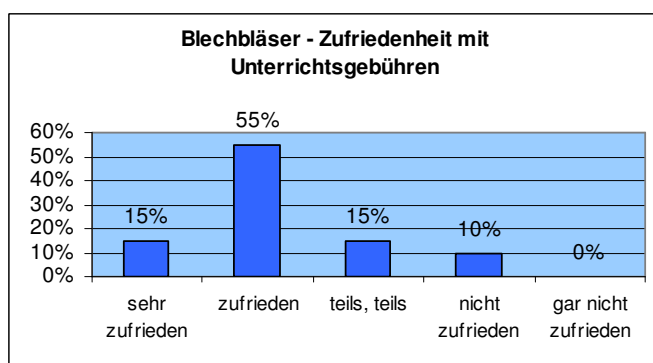
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-33: Streicher – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

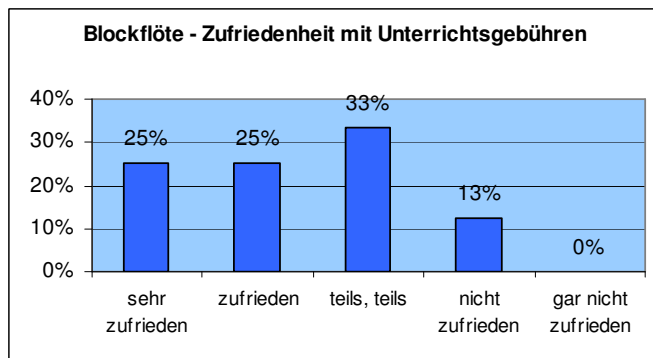
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-34: Holzbläser – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

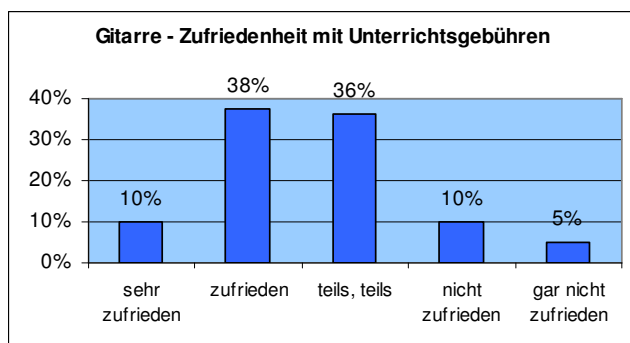
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-35: Blechbläser – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

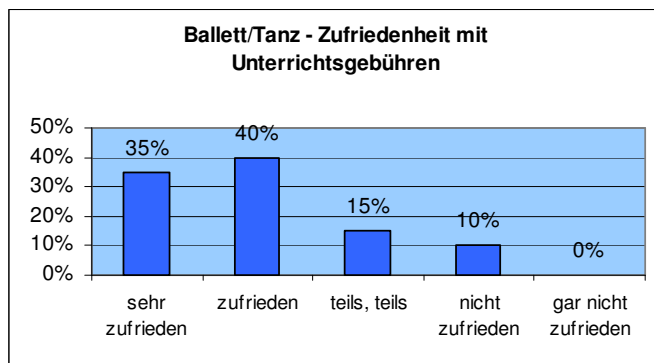
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-36: Blockflöte – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

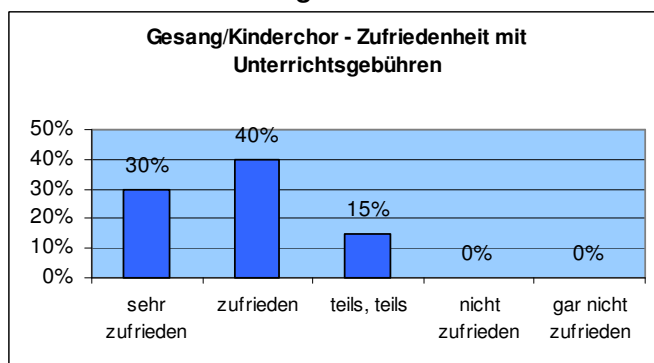
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-37: Gitarre – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

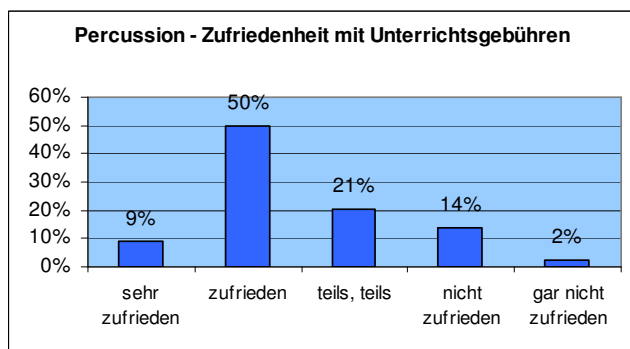
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-38: Ballett/Tanz – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

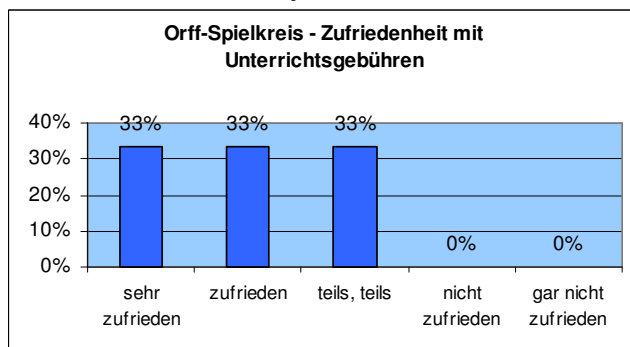
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-39: Gesang/Kinderchor – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

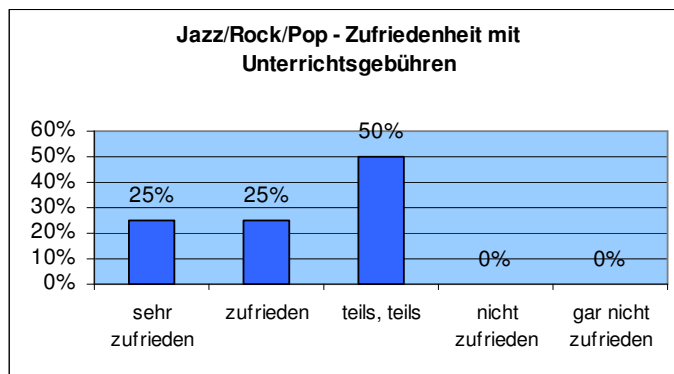
Schaubild VI-40: Percussion – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-41: Orff-Spielkreis – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Schaubild VI-42: Jazz/Rock/Pop – Zufriedenheit mit Unterrichtsgebühren



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Unterrichtsfach – Frage 8: Die Lehrkraft meines Kindes...

Tabelle VI-14: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes unterrichtet abwechslungsreich.“ (Frage 8a)

Frage 8a	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	41%	50%	3%	0	0	6%	100%
Klavier/Keyboard	53%	28%	12%	1%	0	5%	100%
Akkordeon	33%	56%	11%	0	0	0	100%
Streicher	61%	33%	3%	0	0	3%	100%
Holzbläser	44%	43%	12%	0	2%	0	100%
Blechbläser	45%	50%	0	0	0	5%	100%
Blockflöte	42%	50%	4%	0	0	4%	100%
Gitarre	57%	38%	3%	0	0	2%	100%
Ballett/Tanz	40%	40%	15%	0	0	5%	100%
Gesang/ Kinderchor	85%	15%	0	0	0	0	100%
Percussion	61%	34%	0	0	0	5%	100%
Orff-Spielkreis	0	100%	0	0	0	0	100%
Jazz/Rock/Pop	75%	0	25%	0	0	0	100%
Interkulturelles Ensemble	0	100%	0	0	0	0	100%
keine Antwort	54%	21%	7%	0	0	18%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-15: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft berücksichtigt die Wünsche meines Kindes.“ (Frage 8b)

Frage 8b	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	32%	50%	6%	0%	0%	12%	100%
Klavier/Keyboard	56%	37%	3%	1%	0%	3%	100%
Akkordeon	33%	56%	0%	0%	0%	11%	100%
Streicher	58%	32%	6%	0%	0%	5%	100%
Holzbläser	53%	41%	3%	2%	0%	2%	100%
Blechbläser	45%	50%	5%	0%	0%	0%	100%
Blockflöte	46%	29%	13%	0%	0%	13%	100%
Gitarre	62%	34%	3%	0%	0%	0%	100%
Ballett/Tanz	20%	55%	5%	10%	0%	10%	100%
Gesang/ Kinderchor	85%	15%	0%	0%	0%	0%	100%
Percussion	68%	23%	5%	0%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	0%	67%	0%	0%	0%	33%	100%
Jazz/Rock/ Pop	75%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	43%	32%	0%	0%	0%	25%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-16: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes erklärt verständlich.“ (Frage 8c)

Frage 8c	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	35%	50%	6%	0%	0%	9%	100%
Klavier/Keyboard	64%	33%	2%	0%	0%	2%	100%
Akkordeon	78%	11%	11%	0%	0%	0%	100%
Streicher	70%	27%	2%	0%	0%	2%	100%
Holzbläser	66%	28%	3%	3%	0%	0%	100%
Blechbläser	65%	30%	5%	0%	0%	0%	100%
Blockflöte	50%	42%	4%	0%	0%	4%	100%
Gitarre	67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
Ballett/Tanz	25%	55%	15%	0%	0%	5%	100%
Gesang/ Kinderchor	80%	20%	0%	0%	0%	0%	100%
Percussion	68%	25%	2%	0%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/ Pop	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	71%	7%	4%	0%	0%	18%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-17: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft geht auf die Persönlichkeit meines Kindes ein.“ (Frage 8d)

Frage 8d	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	35%	50%	3%	0%	0%	12%	100%
Klavier/Keyboard	63%	30%	3%	1%	0%	3%	100%
Akkordeon	44%	56%	0%	0%	0%	0%	100%
Streicher	76%	23%	0%	0%	0%	2%	100%
Holzbläser	54%	34%	8%	0%	0%	3%	100%
Blechbläser	55%	40%	5%	0%	0%	0%	100%
Blockflöte	50%	38%	4%	0%	0%	8%	100%
Gitarre	64%	33%	2%	0%	0%	2%	100%
Ballett/Tanz	25%	50%	15%	0%	0%	10%	100%
Gesang/ Kinderchor	80%	20%	0%	0%	0%	0%	100%
Percussion	73%	21%	2%	0%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/ Pop	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	50%	32%	0%	0%	0%	18%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-18: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes fordert angemessene Leistungen.“ (Frage 8e)

Frage 8e	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	38%	41%	6%	0%	0%	15%	100%
Klavier/Keyboard	50%	42%	4%	1%	0%	3%	100%
Akkordeon	67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
Streicher	65%	27%	6%	0%	0%	2%	100%
Holzbläser	56%	36%	8%	0%	0%	0%	100%
Blechbläser	55%	35%	5%	5%	0%	0%	100%
Blockflöte	58%	29%	8%	0%	0%	4%	100%
Gitarre	53%	34%	8%	3%	0%	2%	100%
Ballett/Tanz	25%	55%	5%	0%	0%	15%	100%
Gesang/ Kinderchor	80%	20%	0%	0%	0%	0%	100%
Percussion	52%	34%	7%	2%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/ Pop	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	54%	29%	0%	0%	0%	18%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-19: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes setzt motivierende Ziele (Vorspiel, Projekt, ...).“ (Frage 8f)

Frage 8f	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	50%	32%	3%	0%	0%	15%	100%
Klavier/Keyboard	48%	29%	13%	4%	2%	3%	100%
Akkordeon	56%	44%	0%	0%	0%	0%	100%
Streicher	56%	35%	6%	0%	0%	3%	100%
Holzbläser	49%	28%	15%	5%	0%	3%	100%
Blechbläser	55%	20%	10%	10%	0%	5%	100%
Blockflöte	58%	29%	4%	4%	0%	4%	100%
Gitarre	43%	39%	13%	5%	0%	0%	100%
Ballett/Tanz	30%	55%	0%	5%	0%	10%	100%
Gesang/ Kinderchor	70%	25%	0%	0%	0%	5%	100%
Percussion	46%	27%	16%	2%	2%	7%	100%
Orff-Spielkreis	0%	67%	0%	0%	0%	33%	100%
Jazz/Rock/ Pop	75%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	50%	18%	4%	4%	4%	21%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-20: Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes ist engagiert.“ (Frage 8g)

Frage 8g	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	59%	32%	0%	0%	0%	9%	100%
Klavier/Keyboard	70%	20%	8%	0%	0%	3%	100%
Akkordeon	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Streicher	77%	21%	2%	0%	0%	0%	100%
Holzbläser	61%	33%	7%	0%	0%	0%	100%
Blechbläser	65%	25%	10%	0%	0%	0%	100%
Blockflöte	54%	38%	0%	0%	0%	8%	100%
Gitarre	77%	23%	0%	0%	0%	0%	100%
Ballett/Tanz	35%	45%	0%	0%	0%	20%	100%
Gesang/ Kinderchor	95%	5%	0%	0%	0%	0%	100%
Percussion	75%	14%	7%	0%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	33%	67%	0%	0%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/ Pop	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	64%	18%	0%	0%	0%	18%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-21:
Unterrichtsfach – „Die Lehrkraft meines Kindes berät mich/uns gut.“ (Frage 8h)

Frage 8h	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu	keine Antwort	
Musikalische Früherziehung	41%	38%	6%	0%	0%	15%	100%
Klavier/Keyboard	63%	31%	3%	1%	0%	3%	100%
Akkordeon	67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
Streicher	76%	20%	3%	0%	0%	2%	100%
Holzbläser	54%	43%	3%	0%	0%	0%	100%
Blechbläser	65%	25%	10%	0%	0%	0%	100%
Blockflöte	58%	29%	4%	0%	0%	8%	100%
Gitarre	64%	34%	2%	0%	0%	0%	100%
Ballett/Tanz	30%	35%	15%	5%	0%	15%	100%
Gesang/ Kinderchor	80%	15%	0%	0%	0%	5%	100%
Percussion	66%	23%	7%	0%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	0%	67%	0%	0%	0%	33%	100%
Jazz/Rock/ Pop	75%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	57%	25%	0%	0%	0%	18%	100%

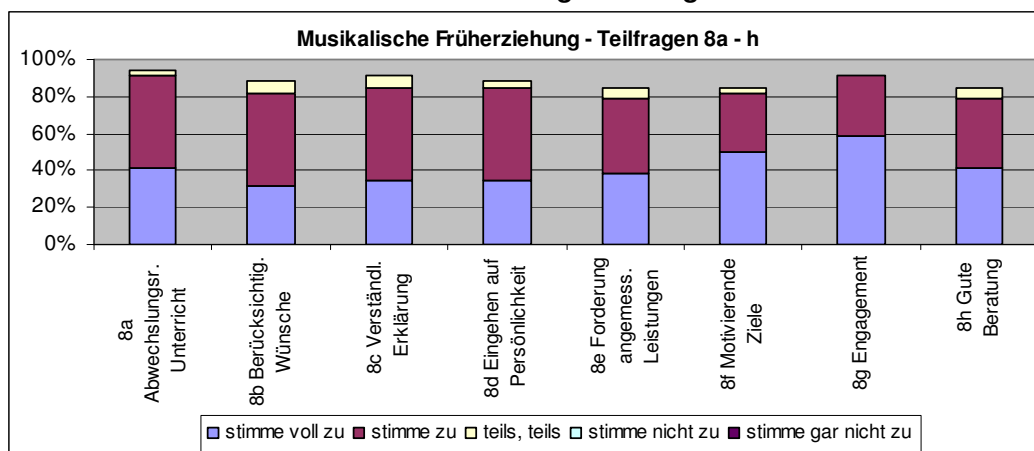
Quelle: Eigene Berechnungen

Tabelle VI-22: Musikalische Früherziehung – Teilfragen 8a - h

Musikalische Früherziehung	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterrichts	41%	50%	3%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	32%	50%	6%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	35%	50%	6%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	35%	50%	3%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	38%	41%	6%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	50%	32%	3%	0%	0%
8g Engagement	59%	32%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	41%	38%	6%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-43: Musikalische Früherziehung – Teilfragen 8a - h



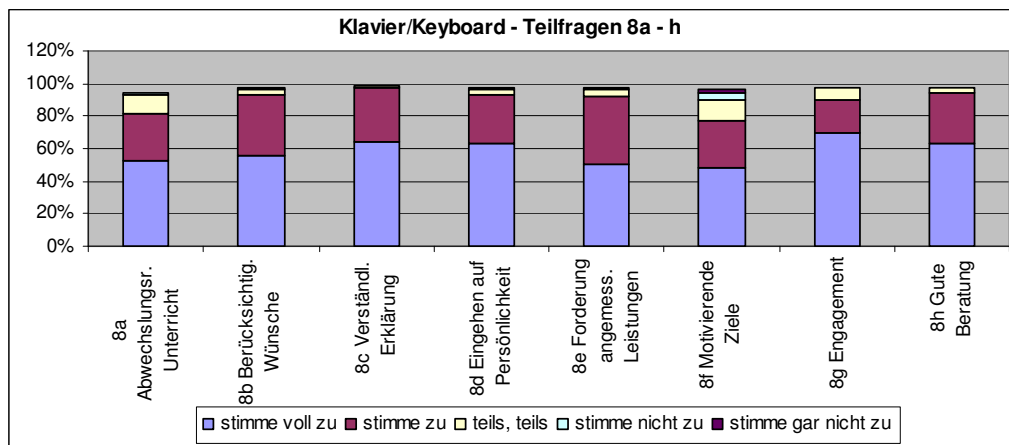
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-23: Klavier/Keyboard – Teilfragen 8a - h

Klavier/Keyboard	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungsr. Unterricht	53%	28%	12%	1%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	56%	37%	3%	1%	0%
8c Verständl. Erklärung	64%	33%	2%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	63%	30%	3%	1%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	50%	42%	4%	1%	0%
8f Motivierende Ziele	48%	29%	13%	4%	2%
8g Engagement	70%	20%	8%	0%	0%
8h Gute Beratung	63%	31%	3%	1%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-44: Klavier/Keyboard – Teilfragen 8a - h



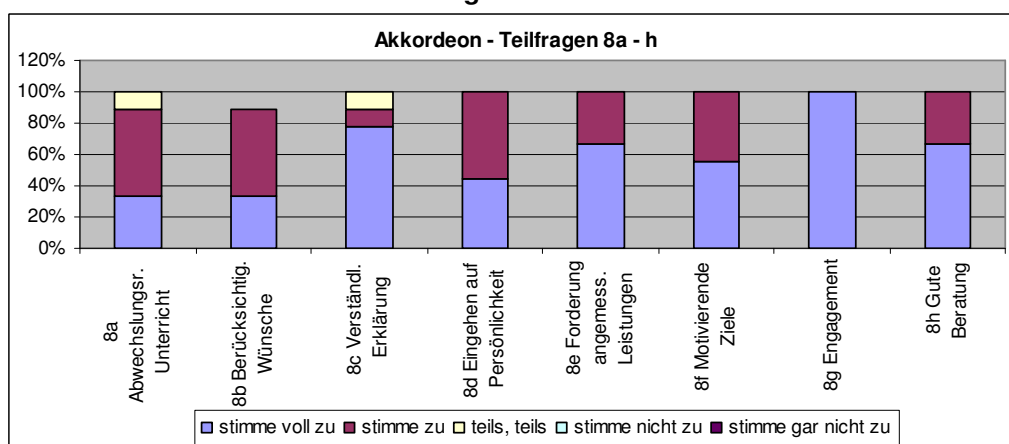
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-24: Akkordeon – Teilfragen 8a - h

Akkordeon	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungsr. Unterricht	33%	56%	11%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	33%	56%	0%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	78%	11%	11%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	44%	56%	0%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	67%	33%	0%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	56%	44%	0%	0%	0%
8g Engagement	100%	0%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	67%	33%	0%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-45: Akkordeon – Teilfragen 8a - h



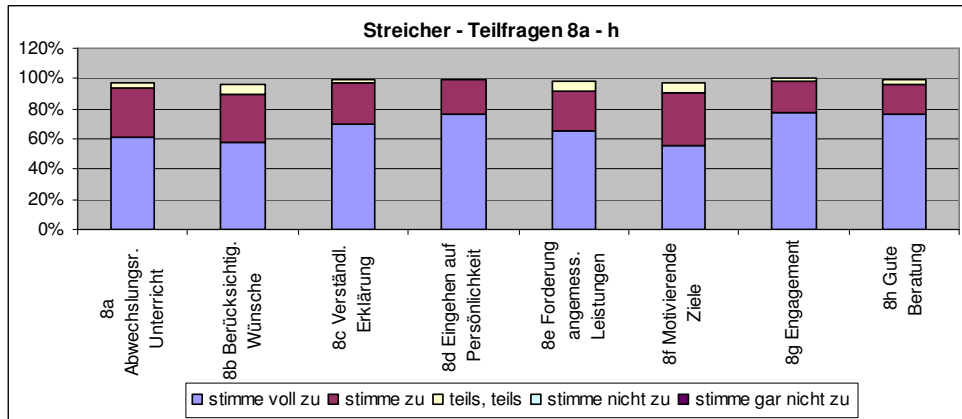
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-25: Streicher – Teilfragen 8a - h

Streicher	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterricht	61%	33%	3%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	58%	32%	6%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	70%	27%	2%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	76%	23%	0%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	65%	27%	6%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	56%	35%	6%	0%	0%
8g Engagement	77%	21%	2%	0%	0%
8h Gute Beratung	76%	20%	3%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-46: Streicher – Teilfragen 8a - h



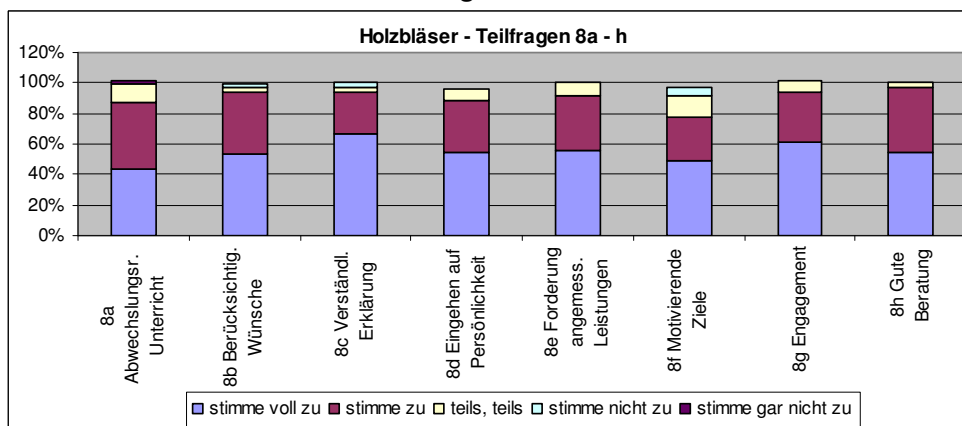
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-26: Holzbläser – Teilfragen 8a - h

Holzbläser	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterricht	44%	43%	12%	0%	2%
8b Berücksichtig. Wünsche	53%	41%	3%	2%	0%
8c Verständl. Erklärung	66%	28%	3%	3%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	54%	34%	8%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	56%	36%	8%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	49%	28%	15%	5%	0%
8g Engagement	61%	33%	7%	0%	0%
8h Gute Beratung	54%	43%	3%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-47: Holzbläser – Teilfragen 8a - h



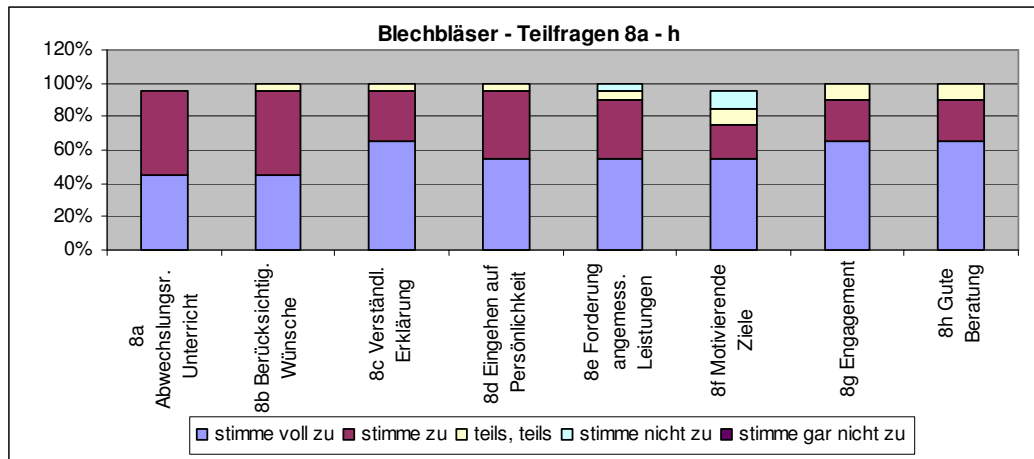
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-27: Blechbläser – Teilfragen 8a - h

Blechbläser	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterrichts	45%	50%	0%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	45%	50%	5%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	65%	30%	5%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	55%	40%	5%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	55%	35%	5%	5%	0%
8f Motivierende Ziele	55%	20%	10%	10%	0%
8g Engagement	65%	25%	10%	0%	0%
8h Gute Beratung	65%	25%	10%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-48: Blechbläser – Teilfragen 8a - h



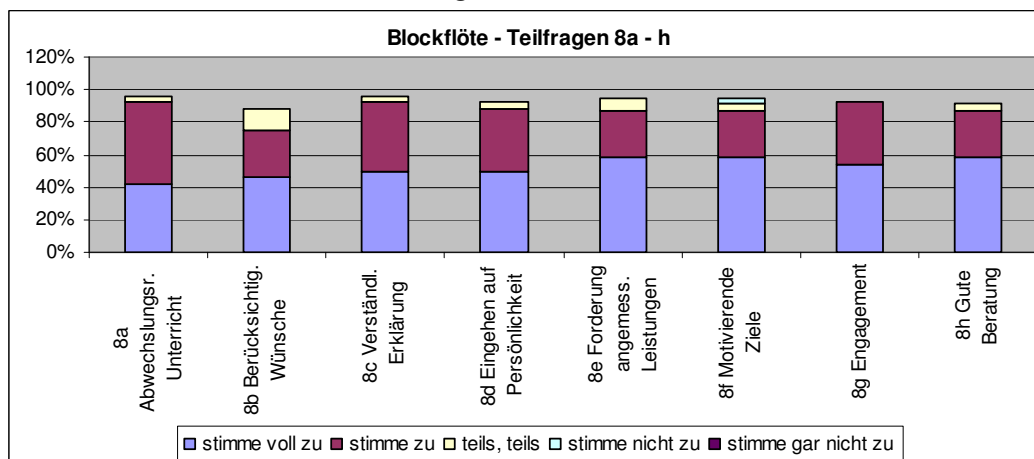
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-28: Blockflöte – Teilfragen 8a - h

Blockflöte	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterrichts	42%	50%	4%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	46%	29%	13%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	50%	42%	4%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	50%	38%	4%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	58%	29%	8%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	58%	29%	4%	4%	0%
8g Engagement	54%	38%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	58%	29%	4%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-49: Blockflöte – Teilfragen 8a - h



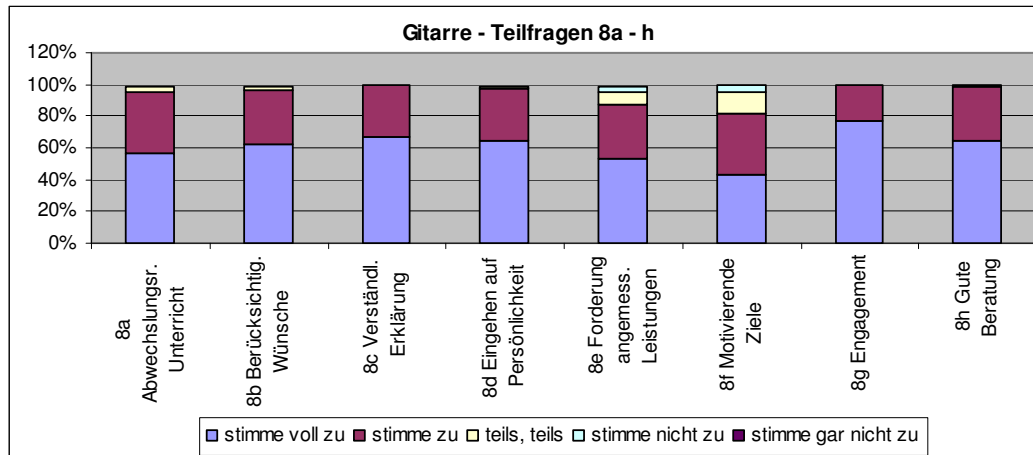
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-29: Gitarre – Teilfragen 8a - h

Gitarre	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungsr. Unterricht	57%	38%	3%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	62%	34%	3%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	67%	33%	0%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	64%	33%	2%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	53%	34%	8%	3%	0%
8f Motivierende Ziele	43%	39%	13%	5%	0%
8g Engagement	77%	23%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	64%	34%	2%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-50: Gitarre – Teilfragen 8a - h



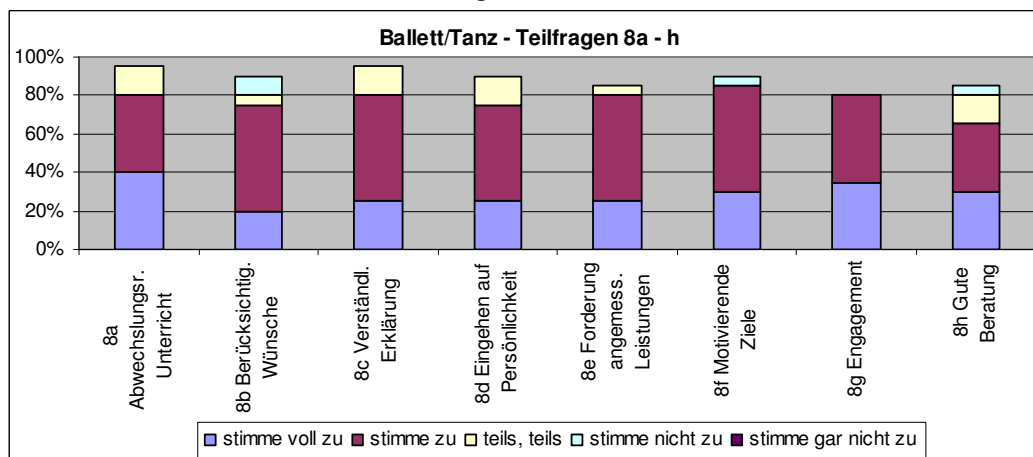
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-30: Ballett/Tanz – Teilfragen 8a - h

Ballett/Tanz	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungsr. Unterricht	40%	40%	15%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	20%	55%	5%	10%	0%
8c Verständl. Erklärung	25%	55%	15%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	25%	50%	15%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	25%	55%	5%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	30%	55%	0%	5%	0%
8g Engagement	35%	45%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	30%	35%	15%	5%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-51: Ballett/Tanz – Teilfragen 8a - h

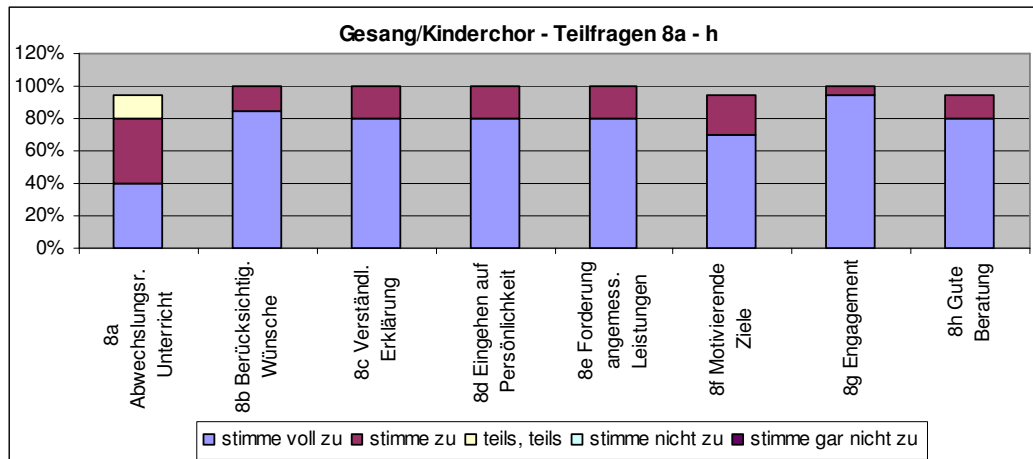


Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-31: Gesang/Kinderchor – Teilfragen 8a - h

Gesang/Kinderchor	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungsr. Unterricht	40%	40%	15%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	85%	15%	0%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	80%	20%	0%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	80%	20%	0%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	80%	20%	0%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	70%	25%	0%	0%	0%
8g Engagement	95%	5%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	80%	15%	0%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

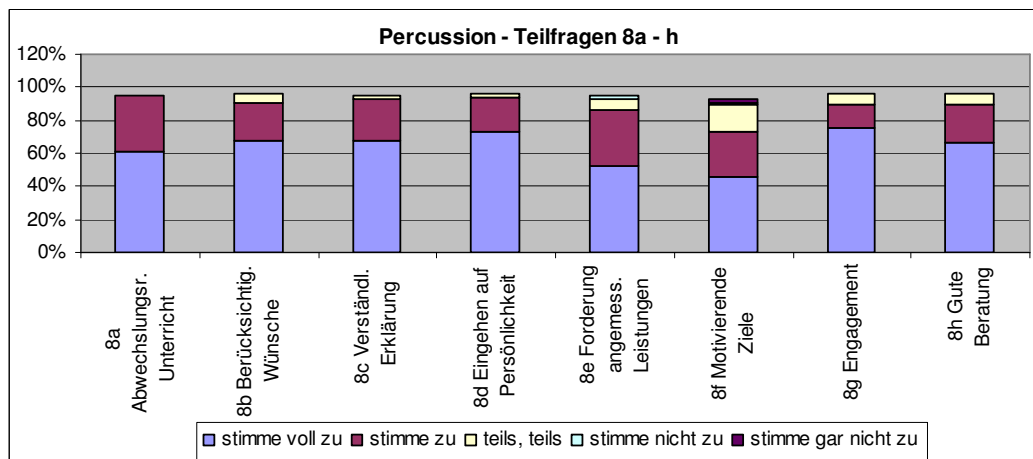
Schaubild VI-52: Gesang/Kinderchor – Teilfragen 8a - h

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-32: Percussion – Teilfragen 8a - h

Percussion	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungsr. Unterricht	61%	34%	0%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	68%	23%	5%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	68%	25%	2%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	73%	21%	2%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	52%	34%	7%	2%	0%
8f Motivierende Ziele	46%	27%	16%	2%	2%
8g Engagement	75%	14%	7%	0%	0%
8h Gute Beratung	66%	23%	7%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-53: Percussion – Teilfragen 8a - h

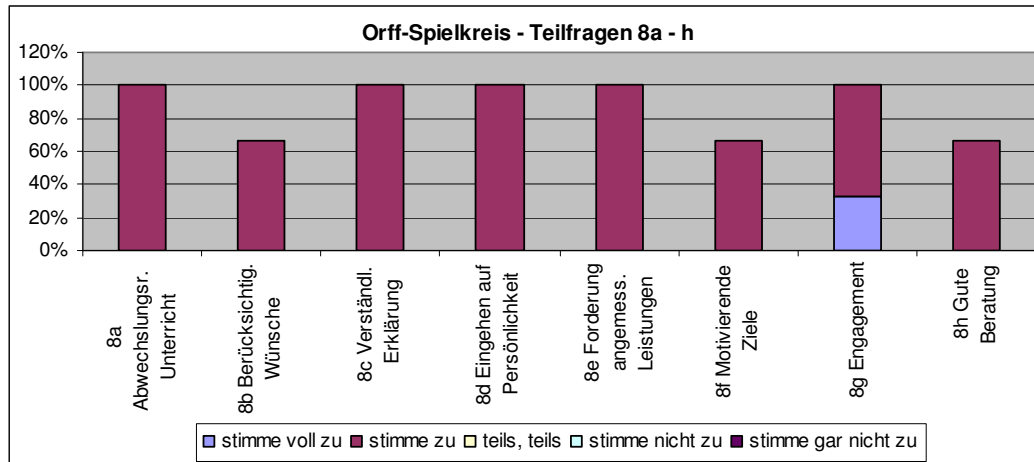
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-33: Orff-Spielkreis – Teilfragen 8a - h

Orff-Spielkreis	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterrichts	0%	100%	0%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	0%	67%	0%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	0%	100%	0%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	0%	100%	0%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	0%	100%	0%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	0%	67%	0%	0%	0%
8g Engagement	33%	67%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	0%	67%	0%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-54: Orff-Spielkreis – Teilfragen 8a - h



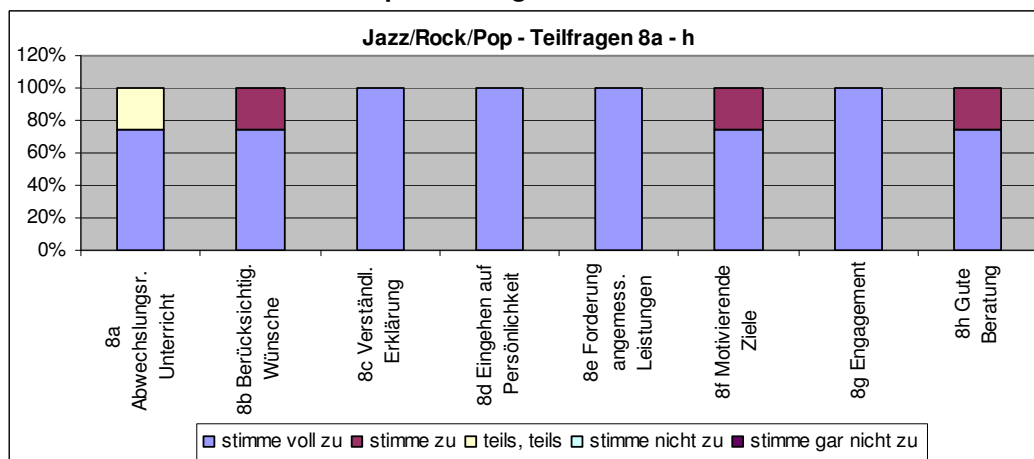
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-34: Jazz/Rock/Pop – Teilfragen 8a - h

Jazz/Rock/Pop	stimme voll zu	stimme zu	teils, teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
8a Abwechslungs- Unterrichts	75%	0%	25%	0%	0%
8b Berücksichtig. Wünsche	75%	25%	0%	0%	0%
8c Verständl. Erklärung	100%	0%	0%	0%	0%
8d Eingehen auf Persönlichkeit	100%	0%	0%	0%	0%
8e Forderung angemess. Leistungen	100%	0%	0%	0%	0%
8f Motivierende Ziele	75%	25%	0%	0%	0%
8g Engagement	100%	0%	0%	0%	0%
8h Gute Beratung	75%	25%	0%	0%	0%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-55: Jazz/Rock/Pop – Teilfragen 8a - h



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

**Tabelle VI-35:
Unterrichtsfach – Wie zufrieden sind Sie mit der MSF insgesamt? (Frage 16)**

		sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Summe
Musikalische Früherziehung	Anzahl	11	22	1	0	34
	% von Unter- richtsfach	32%	65%	3%	0%	100%
Klavier/Keyboard	Anzahl	41	69	4	2	116
	% von Unter- richtsfach	35%	60%	3%	2%	100%
Akkordeon	Anzahl	5	4	0	0	9
	% von Unter- richtsfach	56%	44%	0%	0%	100%
Streicher	Anzahl	34	26	4	2	66
	% von Unter- richtsfach	52%	39%	6%	3%	100%
Holzbläser	Anzahl	19	33	8	1	61
	% von Unter- richtsfach	31%	54%	13%	2%	100%
Blechbläser	Anzahl	6	12	1	1	20
	% von Unter- richtsfach	30%	60%	5%	5%	100%
Blockflöte	Anzahl	10	13	1	0	24
	% von Unter- richtsfach	42%	54%	4%	0%	100%
Gitarre	Anzahl	13	45	3	0	61
	% von Unter- richtsfach	21%	74%	5%	0%	100%
Ballett/Tanz	Anzahl	6	11	3	0	20
	% von Unter- richtsfach	30%	55%	15%	0%	100%
Gesang/Kinderchor	Anzahl	15	4	0	1	20
	% von Unter- richtsfach	75%	20%	0%	5%	100%
Percussion	Anzahl	15	24	2	3	44
	% von Unter- richtsfach	34%	55%	5%	7%	100%
Orff-Spielkreis	Anzahl	1	2	0	0	3
	% von Unter- richtsfach	33%	67%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/Pop	Anzahl	2	1	1	0	4
	% von Unter- richtsfach	50%	25%	25%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	Anzahl	1	0	0	0	1
	% von Unter- richtsfach	100%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	Anzahl	8	5	1	14	28
	% von Unter- richtsfach	29%	18%	4%	50%	100%
Gesamt	Anzahl	187	271	29	24	511
	% von Unter- richtsfach	37%	53%	6%	5%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

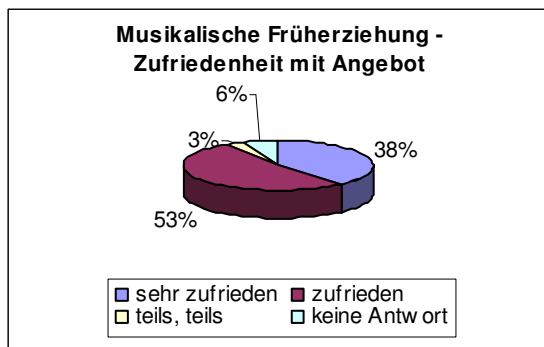
Unterrichtsfach – Sind Sie mit dem Unterrichtsangebot zufrieden? (Frage 3)

Tabelle VI-36: Musikalische Früherziehung – Zufriedenheit mit Angebot

Musikal. Früherziehung	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	13	18	1	2	34
% von Unterrichtsfach	38%	53%	3%	6%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-56: Musikalische Früherziehung – Zufriedenheit mit Angebot



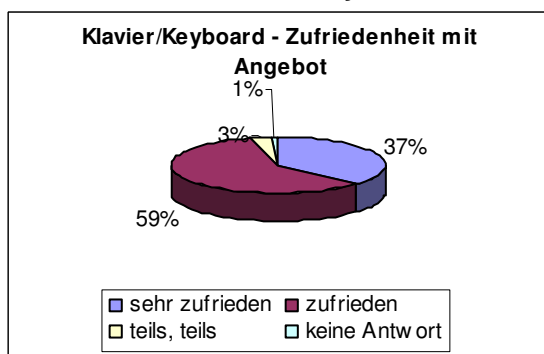
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-37: Klavier/Keyboard – Zufriedenheit mit Angebot

Klavier/Keyboard	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	43	68	4	1	116
% von Unterrichtsfach	37%	59%	3%	1%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-57: Klavier/Keyboard - Zufriedenheit mit Angebot

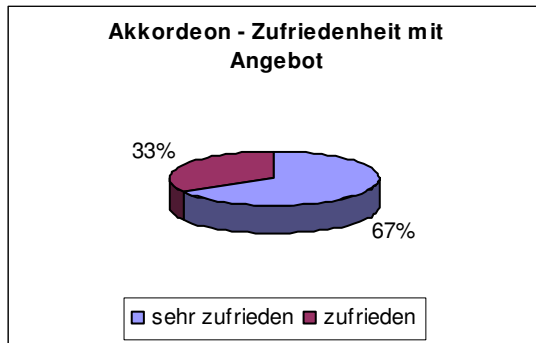


Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-38: Akkordeon – Zufriedenheit mit Angebot

Akkordeon	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	6	3	0	0	9
% von Unterrichtsfach	67%	33%	0%	0%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

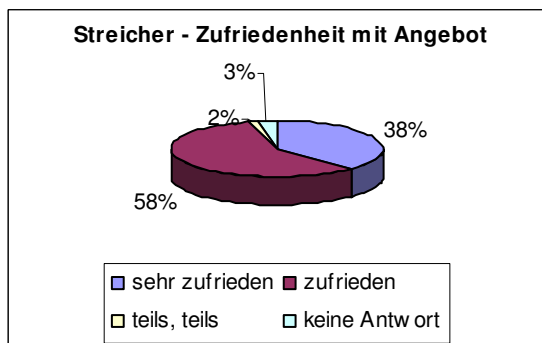
Schaubild VI-58: Akkordeon – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-39: Streicher – Zufriedenheit mit Angebot

Streicher	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	25	38	1	2	66
% von Unterrichtsfach	38%	58%	1%	3%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

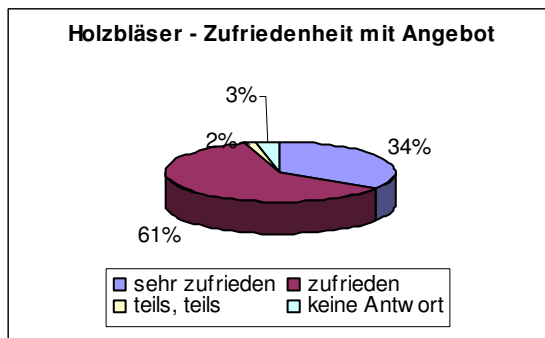
Schaubild VI-59: Streicher – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-40: Holzbläser – Zufriedenheit mit Angebot

Holzbläser	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	21	37	1	2	61
% von Unterrichtsfach	34%	61%	2%	3%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

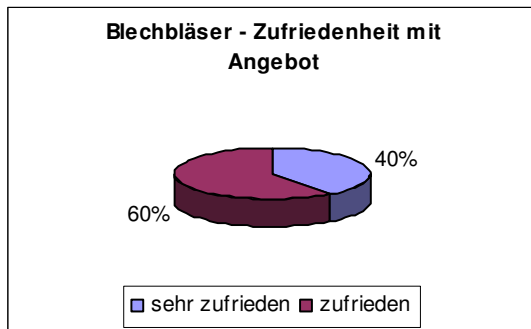
Schaubild VI-60: Holzbläser – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-41: Blechbläser – Zufriedenheit mit Angebot

Blechbläser	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	8	12	0	0	20
% von Unterrichtsfach	40%	60%	0%	0%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

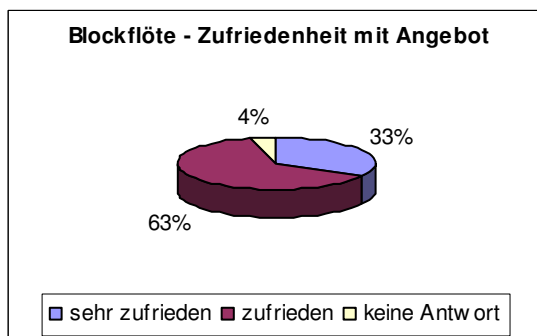
Schaubild VI-61: Blechbläser – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-42: Blockflöte – Zufriedenheit mit Angebot

Blockflöte	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	8	15	0	1	24
% von Unterrichtsfach	33%	63%	0%	4%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

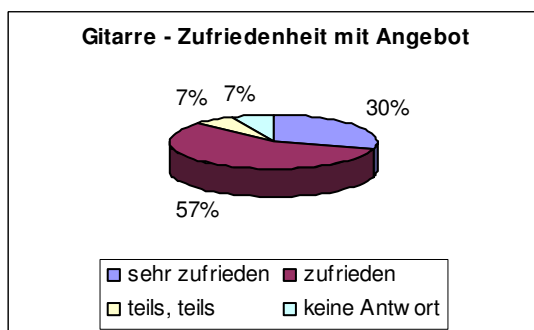
Schaubild VI-62: Blockflöte – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-43: Gitarre – Zufriedenheit mit Angebot

Gitarre	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	18	35	4	4	61
% von Unterrichtsfach	29%	57%	7%	7%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

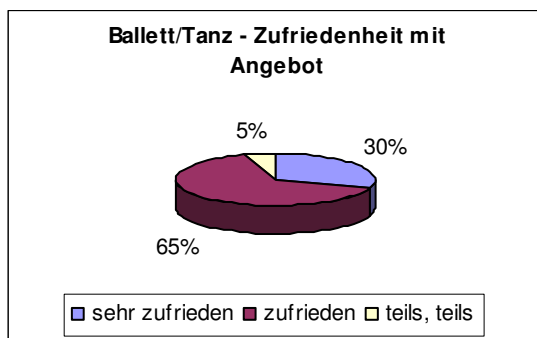
Schaubild VI-63: Gitarre – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-44: Ballett/Tanz – Zufriedenheit mit Angebot

Ballett/Tanz	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	6	13	1	0	20
% von Unterrichtsfach	30%	65%	5%	0%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

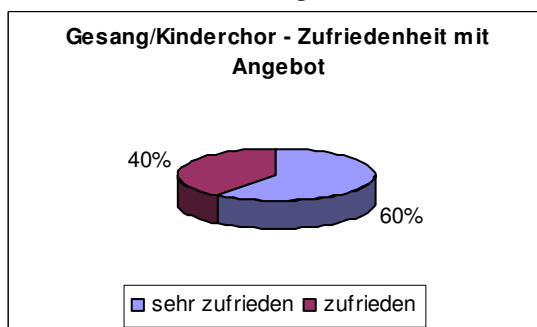
Schaubild VI-64: Ballett/Tanz – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-45: Gesang – Zufriedenheit mit Angebot

Gesang/ Kinderchor	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	12	8	0	0	20
% von Unterrichtsfach	60%	40%	0%	0%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

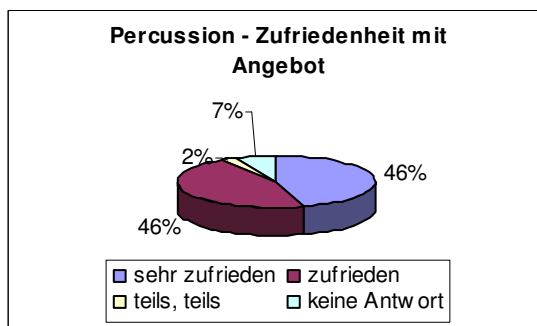
Schaubild VI-65: Gesang/Kinderchor – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-46: Percussion – Zufriedenheit mit Angebot

Percussion	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	20	20	1	3	44
% von Unterrichtsfach	45,5%	45,5%	2%	7%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

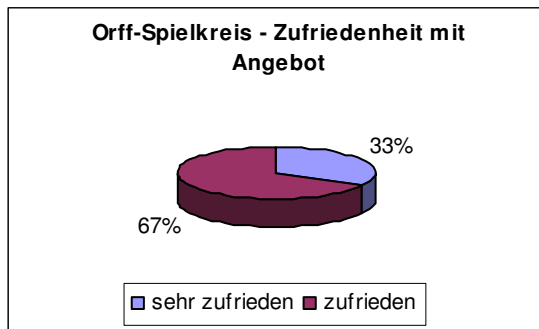
Schaubild VI-66: Percussion – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-47: Orff-Spielkreis – Zufriedenheit mit Angebot

Orff-Spielkreis	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	1	2	0	0	3
% von Unterrichtsfach	33%	67%	0%	0%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

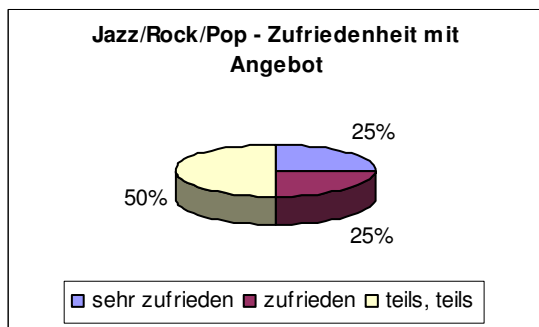
Schaubild VI-67: Orff-Spielkreis – Zufriedenheit mit Angebot

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-48: Jazz/Rock/Pop – Zufriedenheit mit Angebot

Jazz/Rock/Pop	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	keine Antwort	Gesamt
Anzahl	1	1	2	0	4
% von Unterrichtsfach	25%	25%	50%	0%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-68: Jazz/Rock/Pop – Zufriedenheit mit Angebot

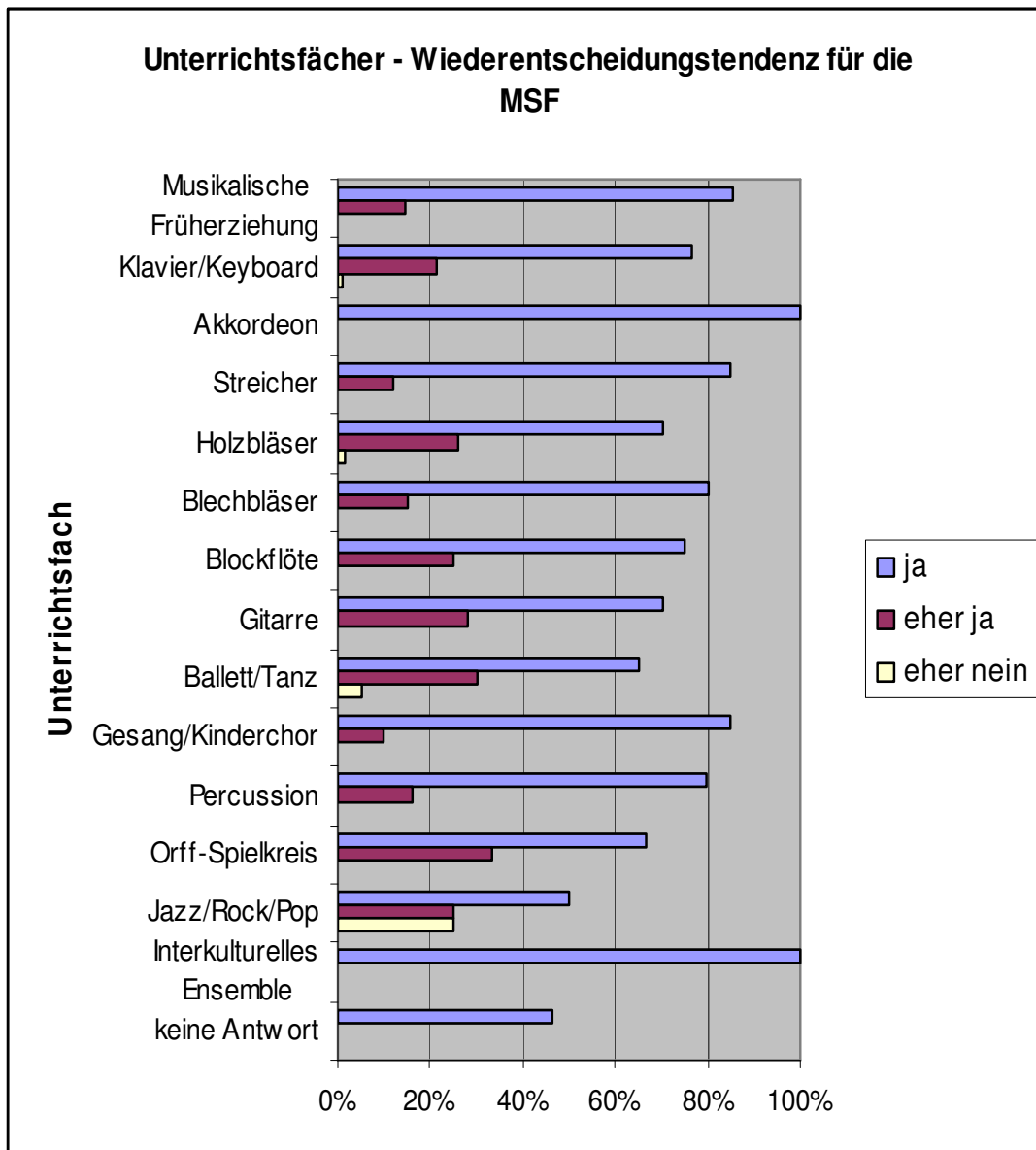
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-49: Unterrichtsfach – Können Sie sich vorstellen, sich wieder für die MSF zu entscheiden? (Frage 17)

		ja	eher ja	eher nein	keine Antwort	Summe
Musikalische Früherziehung	Anzahl	29	5	0	0	34
	% von Unterrichtsfach	85%	15%	0%	0%	100%
Klavier/Keyboard	Anzahl	89	25	1	1	116
	% von Unterrichtsfach	77%	22%	1%	1%	100%
Akkordeon	Anzahl	9	0	0	0	9
	% von Unterrichtsfach	100%	0%	0%	0%	100%
Streicher	Anzahl	56	8	0	2	66
	% von Unterrichtsfach	85%	12%	0%	3%	100%
Holzbläser	Anzahl	43	16	1	1	61
	% von Unterrichtsfach	71%	26%	2%	2%	100%
Blechbläser	Anzahl	16	3	0	1	20
	% von Unterrichtsfach	80%	15%	0%	5%	100%
Blockflöte	Anzahl	18	6	0	0	24
	% von Unterrichtsfach	75%	25%	0%	0%	100%
Gitarre	Anzahl	43	17	0	1	61
	% von Unterrichtsfach	71%	28%	0%	2%	100%
Ballett/Tanz	Anzahl	13	6	1	0	20
	% von Unterrichtsfach	65%	30%	5%	0%	100%
Gesang/Kinderchor	Anzahl	17	2	0	1	20
	% von Unterrichtsfach	85%	10%	0%	5%	100%
Percussion	Anzahl	35	7	0	2	44
	% von Unterrichtsfach	80%	16%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	Anzahl	2	1	0	0	3
	% von Unterrichtsfach	67%	33%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/Pop	Anzahl	2	1	1	0	4
	% von Unterrichtsfach	50%	25%	25%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	Anzahl	1	0	0	0	1
	% von Unterrichtsfach	100%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	Anzahl	13	0	0	15	28
	% von Unterrichtsfach	46%	0%	0%	54%	100%
Gesamt	Anzahl	386	97	4	24	511
	% von Unterrichtsfach	76%	19%	1%	5%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-69: Unterrichtsfächer – Wiederentscheidungstendenz für die MSF



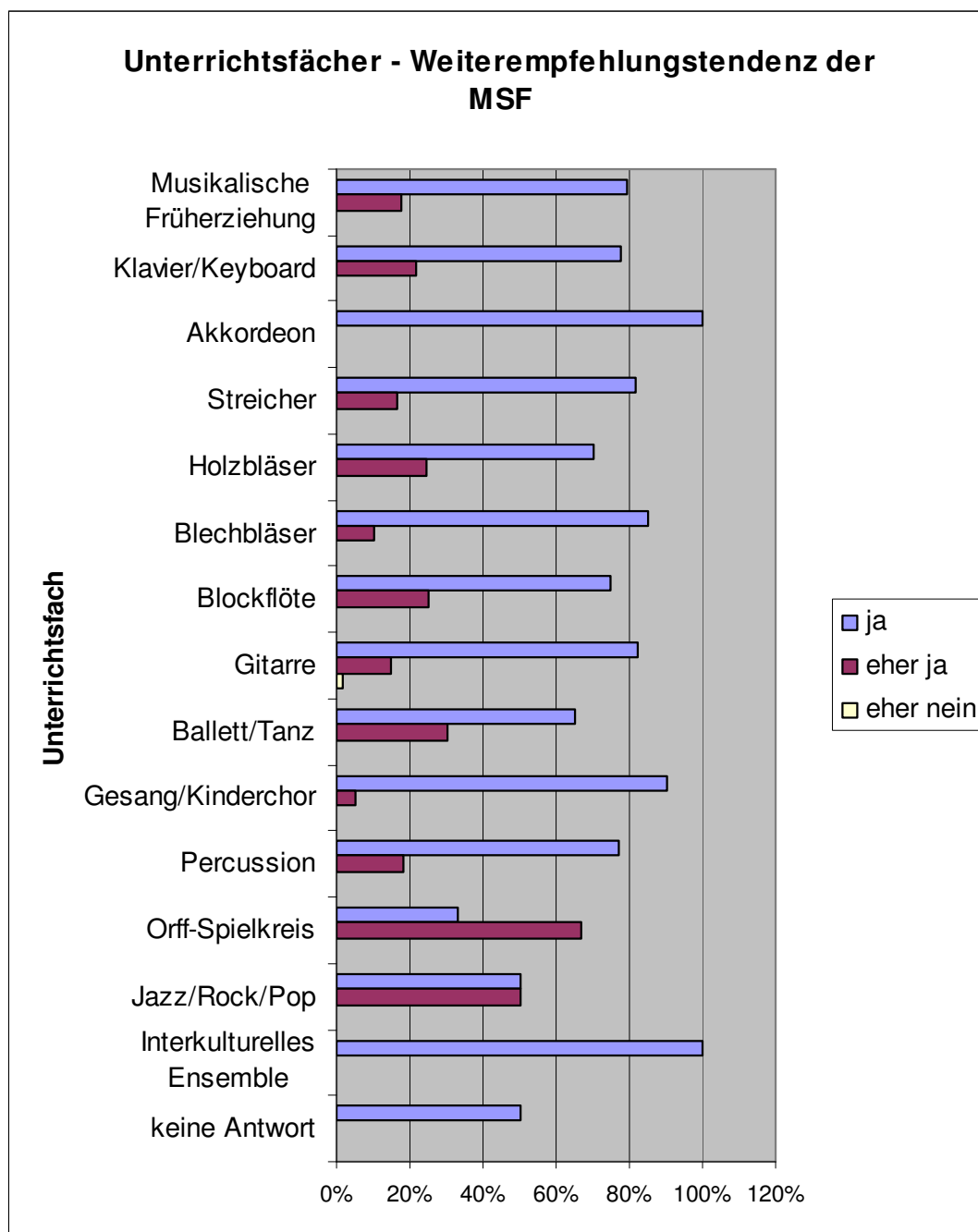
Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Tabelle VI-50:
Unterrichtsfach – Ist die MSF Ihrer Meinung nach weiterzuempfehlen? (Frage 18)

		ja	eher ja	eher nein	keine Antwort	Summe
Musikalische Früherziehung	Anzahl	27	6	0	1	34
	% von Unterrichtsfach	79%	18%	0%	3%	100%
Klavier/Keyboard	Anzahl	90	25	0	1	116
	% von Unterrichtsfach	78%	22%	0%	1%	100%
Akkordeon	Anzahl	9	0	0	0	9
	% von Unterrichtsfach	100%	0%	0%	0%	100%
Streicher	Anzahl	54	11	0	1	66
	% von Unterrichtsfach	82%	17%	0%	2%	100%
Holzbläser	Anzahl	43	15	0	3	61
	% von Unterrichtsfach	71%	25%	0%	5%	100%
Blechbläser	Anzahl	17	2	0	1	20
	% von Unterrichtsfach	85%	10%	0%	5%	100%
Blockflöte	Anzahl	18	6	0	0	24
	% von Unterrichtsfach	75%	25%	0%	0%	100%
Gitarre	Anzahl	50	9	1	1	61
	% von Unterrichtsfach	82%	15%	2%	2%	100%
Ballett/Tanz	Anzahl	13	6	0	1	20
	% von Unterrichtsfach	65%	30%	0%	5%	100%
Gesang/Kinderchor	Anzahl	18	1	0	1	20
	% von Unterrichtsfach	90%	5%	0%	5%	100%
Percussion	Anzahl	34	8	0	2	44
	% von Unterrichtsfach	77%	18%	0%	5%	100%
Orff-Spielkreis	Anzahl	1	2	0	0	3
	% von Unterrichtsfach	33%	67%	0%	0%	100%
Jazz/Rock/Pop	Anzahl	2	2	0	0	4
	% von Unterrichtsfach	50%	50%	0%	0%	100%
Interkulturelles Ensemble	Anzahl	1	0	0	0	1
	% von Unterrichtsfach	100%	0%	0%	0%	100%
keine Antwort	Anzahl	14	0	0	14	28
	% von Unterrichtsfach	50%	0%	0%	50%	100%
Summe	Anzahl	391	93	1	26	511
	% von Unterrichtsfach	77%	18%	0%	5%	100%

Quelle: Eigene Berechnungen

Schaubild VI-70: Unterrichtsfächer – Weiterempfehlungstendenz der MSF



Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen

Anhang 2, Auswertung der offenen Fragen

Tabelle VI-51: Was finden Sie besonders gut an der Musikschule? (Frage 23)

Gegenstand	Kategorien	Anzahl der Angaben
Lehrer	<ul style="list-style-type: none"> • Qualifikation • Engagement • Freundlichkeit • Motivation • Beratung • Unterrichtsgestaltung 	125
Orchester/ Ensembles/ Vorspiele/ Aufführungen/ Konzerte	<ul style="list-style-type: none"> • Orchester • tolle Ensembles, Vorspiele, Aufführungen, Konzerte • gemeinsames Musizieren • Projekte 	99
Angebot	<ul style="list-style-type: none"> • Für jedes Alter • abwechslungsreich, vielfältig, breit 	81
Unterricht im eigenen Stadtteil	<ul style="list-style-type: none"> • Unterrichtsangebote im eigenen Stadtteil, in Kindergärten • gute Erreichbarkeit 	29
Atmosphäre/ Klima	<ul style="list-style-type: none"> • Gut, freundlich, angenehm 	28
Schulleitung/ Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgeschlossenheit • Engagement • gute Erreichbarkeit 	20
Gebühren	<ul style="list-style-type: none"> • Gebührenregelungen • Ermäßigungen 	13
Kooperation	<ul style="list-style-type: none"> • mit Waldorfschule, Musikvereinen, anderen Musikschulen 	12
Weitere	<ul style="list-style-type: none"> • Musikschule an sich, als Institution • macht Spaß 	20
	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentenvorstellungstag 	6
	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentenausstattung • Ausstattung mit Räumen und Gebäuden 	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfallstunden werden nachgeholt 	2
Gesamt		440

Quelle:

Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen sowie anhand eigener Tabelle VI-54

Tabelle VI-52: Haben Sie Verbesserungsvorschläge? (Frage 24)

Gegenstand	Kategorien	Anzahl der Angaben
Räume, Gebäude, Parkplätze	<ul style="list-style-type: none"> • Schönere Raumgestaltung • bessere Schalldichtung • bessere Toiletten • Parkplatz renovieren • Getränkeautomat aufstellen • PC-Ausstattung verbessern • mehr Leihinstrumente zur Verfügung stellen • Rampe zu Schlagzeugräumen bauen 	43
Informationen und Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Kindern Informationen an die Eltern auf Zetteln mitgeben • bessere Koordination des Informationsflusses und der Raumbelugung • Newsletter einführen, Internetauftritt erweitern • Information über Lehrer der MSF • Information über Mentorenausbildung • Instrumentenvorstellung für Eltern anbieten • bessere Öffentlichkeitsarbeit • Probenballung vor Weihnachten entzerren • Koordination zwischen Lehrern und Ensembles verbessern 	30
Unterricht im eigenen Ortsteil	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Angebote in den Ortsteilen 	24
Gebührensenkung, Soziale Ermäßigung	<ul style="list-style-type: none"> • Gebühren senken (z. T. damit Erwachsene auch Unterricht nehmen können) • Ermäßigung für auswärtige Schüler, die in ihrem Ort Vereinsmitglieder sind • Ermäßigungen für Alleinerziehende • Ermäßigungen bei Mehrfachbelegungen pro Schüler • Gebührenstaffelung nach Anzahl der Familienmitglieder 	15
Unterrichtszeit	<ul style="list-style-type: none"> • Besondere Regelungen für Do-Fr-Unterricht • ausgefallenen Unterricht nachholen • längere Unterrichtseinheiten • mehr Auswahl an Unterrichtsstunden • nur stattgefundenen Unterricht bezahlen 	11
Lehrer-Feedback	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrer-Feedback über Leistungen, Engagement des Kindes • mehr Lehrer-Eltern-Kontakt • Vorgespräch mit neuem Lehrer 	7
Weitere	• Abrechnungssystem transparenter machen	6
	• Mosaikbaustein abschaffen	5
	• Mehr Vorspiele	2
Gesamt		143

Quelle:

Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen sowie anhand eigener Tabelle VI-55

Tabelle VI-53: Weitere Wünsche, Anregungen, Kritik (Frage 25)

Gegenstand	Kategorien	Anzahl der Angaben
Räume	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Raum-Kooperation mit Schulen • Notenstände fehlen • Unterrichtsstörung durch andere • Parkplatz sanieren • Wasserspender beschaffen 	17
Unterricht	<ul style="list-style-type: none"> • Do-Fr-Feiertage-Unterricht und Ferien – Regelung finden • Ausgefallenen Unterricht immer nachholen • Gebührenermäßigung 	15
Gebühren, Ermäßigungen	<ul style="list-style-type: none"> • Gebührensenkung • soziale Aspekte • Ermäßigungen 	14
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation • Probenkoordination verbessern • Probenanzahl senken • Informationsfluss verbessern 	11
Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit • Entfernungen 	6
Weitere	<ul style="list-style-type: none"> • Mosaikbaustein abschaffen 	4
	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrer-Feedback einführen 	1
Gesamt		68

Quelle:

Eigene Darstellung anhand eigener Berechnungen sowie anhand eigener Tabelle VI-56

Tabelle VI-54: Antworten auf Frage 23 (Was finden Sie besonders gut an der MSF?)

Nr.	Antworten	
1	dass Unterricht in Sielmingen stattfindet	
4	Angebot in jedem Stadtteil Unterricht	
6	motivierte Lehrer viele Auftritte umfangreiches Programm	
8	Orchesterangebote Instrumentenvorstellungen Kooperationskonzerte m. Waldorfschule	
9	örtliche Lage	
11	Gitarrenunterricht	
12	qualifiziertes Angebot verschiedene Ensembles Orchester	
16	gutes Fachpersonal, pädagogisch sehr gut	
17	hilfsbereite Lehrer gute Auswahl an Unterricht	
18	Alles	
20	nette Lehrer	
25	Schulleitung unterstützt Kinder sehr.	
26	vielseitiges Angebot für alle Altersgruppen Aufführungen	
29	vielseitiges Angebot	
30	gutes menschliches Klima großes Angebot, viel Ensembles gutes Engagement vieler Lehrer	
31	sehr freundliche Atmosphäre Einbindung ins Orchester	
32	Kooperation m. Waldorfschule Lehrerschaft Konzertangebot	
36	dass es Schlagzeugunterricht in Bonlanden gibt	
38	qualifizierte Lehrer, guter Unterricht Orchestermöglichkeiten, Auftritte, Vorspiele	
40	Vielfalt Angebot die gut ausgebildeten, nervenstarken Lehrkräfte Leihinstrumente	
41	Vorspiel, Konzerte gemeinsames Musizieren	
42	Vorspiel, Konzerte gemeinsames Musizieren	
46	Kurse in unserem Stadtteil (Harthausen)	
47	Kurse in unserem Stadtteil (Harthausen)	
48	Kurse in unserem Stadtteil (Harthausen)	
49	großes Angebot, Unterricht in den Stadtteilen	
51	Aufgeschlossenheit der Musikschulleiterin ggü. auftretenden Problemen	
52	Dass man bei auftauchenden Problemen auch zu Fr. Fiedler kommen kann.	
56	Ensembles Vorspiele (Weihnachtsmarkt und im Haus)	
58	vielfältiges Streicherangebot Teilnahme an Orchester möglich Teilnahme an "Jugend Musiziert"	
62	hohe Qualität der Ausbildung der Lehrkräfte viele Anwendungsmöglichkeiten (Vorspiele, Konzerte)	
63	sehr zufrieden m. Lehrkraft	
64	Vielfalt der angebotenen Instrumente und Gruppen für jedes Alter	
65	Dass der Unterricht in Bonlanden stattfindet u. die Kinder selbstständig zum Unterricht können	
66	Dass der Unterricht in Bonlanden stattfindet u. die Kinder selbstständig zum Unterricht können Sehr gut sind die regelmäßigen Vorspiele, Selbstbestätigung für Kinder	
67	gutes Angebot Staffelung der Kinderanzahl Vorspiele	
68	gutes Angebot Staffelung der Kinderanzahl Vorspiele	
69	vielfältiges Angebot freundliche + kompetente Beratung im Sekretariat qualifizierte Lehrkräfte	
70	Dass unsere Lehrerin immer nett und geduldig ist und meine Tochter deshalb gerne geht.	
71	gute Lehrer	
72	Standortvorteil ggü. Nachbargemeinden aufgrund niedrigerer Gebühren durch höhere städt. Zuschüsse sehr qualifizierter Unterricht keine Altersbeschränkung	
73	sehr qualifizierter Unterricht Vorspiel, Auftrittsmöglichkeiten	
75	Ausfallstunden werden nachgeholt	
77	interne Vorspiele, öffentliches Auftreten	
79	vielseitiges Angebot Möglichkeit im Orchester zu spielen	
80	engagierte Ballettlehrerin	

82	Angebot allgemein		
85	qualifiziertes Lehrpersonal		
87	Die Möglichkeit, viele verschiedene Instrumente zu lernen.		
89	Orchester		
90	viele Konzerte	Orchesterangebot	
91	viele Konzerte	Orchesterangebot	
92	viele Veranstaltungen	Orchesterangebot	
94	Vielseitigkeit des Angebots		
95	engagierte Lehrer/innen		
97	Ensembles	Konzertreisen	
98	erfahrene, fähige u. freundliche Lehrer	Ensemblespielmöglichkeit, Konzertreisen	breites Angebot, Kontakte
99	Möglichkeiten der Begegnung um zusammen Musik zu machen und Eröffnung neuer Räume im realen und übertragenen Sinn.		
100	Angebot	gut ausgebildete Lehrkräfte	
101	abwechslungsreiches Angebot		
102	Lehrer, die Kinder schon nach kürzester Zeit richtig einschätzen und fördern		
103	verständnisvolle, qualifizierte, engagierte, tolle Lehrer		
105	tolle Aufführungen im Kinderchor		
109	Lehrer, die sich wirklich für ein Kind interessieren und es nach seinen Fähigkeiten fördern		
110	Musikschule vermittelt Kindern Freude an Musik, Selbstbewusstsein und dass man m. Ehrgeiz und üben weiter kommt, was in der Schule leiser nicht mehr vermittelt wird.		
111	qualifizierte, engagierte, hoch motivierte Lehrer		
112	beste Freizeitbeschäftigung, die man Kindern bieten kann		
113	engagierte Lehrer, die immer zu erreichen sind	ausnahmslos sympathische Lehrkräfte	ausnahmslos sympathische Sekretärinnen + Leiterin
114	qualifizierte Lehrer	wohnungsnaher Standort	
116	gutes Niveau	fröhliche Stimmung	
118	dass es sie gibt		
119	qualifizierte Lehrkräfte		
120	Freundlichkeit		
121	Harmonisch, freundlich, hilfsbereit		
125	Qualität der Lehrer	vielfältiges Angebot	Flexibilität
127	umfangreiches Angebot	Konzerte, Vorspiele, Ensembles	tolle Lehrkräfte
129	Ensembleunterricht	Konzerte	
130	Qualität des Einzelunterrichts (Violine, Trompete)		
132	gute Erreichbarkeit vor Ort	Ensemblespielmöglichkeit	
133	Rücksichtnahme auf Termine, v. a. auch in Bezug auf Geschwisterkinder.		
138	Das Angebot für alle Stadtteile		
140	Dass in allen Unterrichtsstunden, egal welches Instrument, sehr viel Wert auf Noten lernen gelegt wird.		
141	Dass in allen Unterrichtsstunden, egal welches Instrument, sehr viel Wert auf Noten lernen gelegt wird.		
144	Interesse am einzelnen	Gruppenangebote	
145	Ensembleunterricht	Konzerte	
147	nette flexible Lehrer/innen		
148	abwechslungsreiches Angebot		
149	qualitativ hochwertiger Unterricht		
151	gute Instrumente zum Üben		
152	Die Kinder kommen als Persönlichkeiten zu ihrem Recht, werden respektiert		
153	engagierte Leitung	bestmöglich eingerichtete Rahmenbedingungen	
154	engagierte Leitung	bestmöglich eingerichtete Rahmenbedingungen	
157	Den Kontakt zu Lehrer/innen und Musikschulleitung, der bei Bedarf schnell hergestellt werden kann		
158	die engagierten Lehrer		
161	viele Angebote	sehr gute Erreichbarkeit	
162	sehr gute Lehrkräfte		
163	Dass es diese Einrichtung überhaupt gibt		
173	gute Lehrer		

		dass die Kinder mit viel Spaß die Musikschule erleben, spielerisch viele neue Dinge lernen, sich anfreunden, Teamgeist entwickeln, sich über ihre Lernerfolge freuen, zufrieden, ausgeglichen, selbstbewusster werden	
174	gut ausgebildeten Lehrer		
177	dass man versucht, auch individuelle Lösungen zu finden		
178	gute Beratung durch zugängliches Infomaterial und Personal		
179	sehr gute Lehrkräfte	nette Atmosphäre	
180	Unterricht ergänzende Ensemblearbeit	viele neue Unterrichtsangebote, Offenheit für Neues	Spatzenchor
181	großes Angebot an Instrumentalunterricht		
182	vielfältiges Angebot	schöne Veranstaltungen, Konzerte	
184	Nutzung des Proberaumes immer möglich	Kontakt zu Orchestern durch Lehrer	Jugend Musiziert
186	Viele Vorspiele und Projekte	großes Schlagwerk im Angebot	toller Lehrer
187	Die finanzielle Berücksichtigung bei Besuchen mehrerer Kinder einer Familie		
188	Die finanzielle Berücksichtigung bei Besuchen mehrerer Kinder einer Familie bzw. Mitgliedschaft im Musikverein		
189	Die finanzielle Berücksichtigung bei Besuchen mehrerer Kinder einer Familie bzw. Mitgliedschaft im Musikverein		
190	Angebot vieler verschiedener Instrumente		
191	Engagement unseres Lehrers		
195	individuelle Unterrichtsgestaltung	hohes Engagement, sehr gute Ausbilder	zeitliche Flexibilität
196	Das Kontrabass-Angebot		
197	Dass es eine gut funktionierende Musikschule gibt		
200	Kurse für Erwachsene.	Konzert-Events	
201	Kooperation mit der Waldorfschule	Multikulturelles Ensemble	
203	Dass es sie gibt		
205	gute Verkehrsanbindung	nettes Musikschulteam	bequemes Sofa für Entspannung
206	sehr gute Lehrkräfte		
209	Lehrer meines Kindes ist beruflicher Gitarrist.		
210	sehr gute Lehrkräfte		
211	guter Gitarrenlehrer		
216	engagierte Lehrer und Leiterin	gute Orchesterarbeit	viele Konzerte
217	gute Ensembles	viele unterschiedliche Angebote	viele Konzerte, gute Lehrer
218	gute Ensembles	viele unterschiedliche Angebote	viele Konzerte, gute Lehrer
227	die fachliche und pädagogische Kompetenz der mir bekannten Lehrer		
228	die fachliche und pädagogische Kompetenz der mir bekannten Lehrer		
229	Die Lehrer gehen meist auf Wünsche des Kindes ein		
231	Musikschule ist Alternative zum schulischen Musikunterricht		
232	viele Angebote		
234	Dass es den Kindern Spaß macht.		
235	Dass auch behinderte Schüler angenommen und individuell unterrichtet werden.		
239	die Leiterin, ihre Natürlichkeit z.B. beim Weihnachtskonzert	Angebote	Orchester, Ensembles
244	Mein Gitarrenlehrer		
245	Mein Gitarrenlehrer		
250	Instrumentenausstattung	eigenes Musikschulgebäude	
252	breit gefächertes Angebot	Entgegenkommen durch Ermäßigungen, Instrumentenverleih	
256	kompetente Lehrer		
257	Berücksichtigung von Geschwisterkindern bei der Gebühr	Wünsche werden sehr kooperativ umgesetzt	
258	gemeinsame Veranstaltungen	nette Lehrer	
259	gemeinsame Veranstaltungen, Vorspiele, Konzerte		
260	Engagement der Lehrer		
262	Das nette Verhältnis zwischen Lehrern u. Schülern		
263	Das nette Verhältnis zwischen Lehrern und Schülern		

265	qualifizierte und engagierte Lehrer		
266	sehr kompetente und motivierte Lehrkräfte mit pädagogischer Bildung		
267	sehr kompetente u. motivierte Lehrkräfte m. pädagogischer Bildung		
269	Möglichkeit, überhaupt Musikunterricht zu bekommen		
270	Das nette Verhältnis zwischen Lehrern und Schülern		
276	Dass es meinem Sohn Spaß macht		
278	die Lehrer		
279	die öffentlichen Veranstaltungen, Vorspiele		
283	musikalisch kompetente Lehrkräfte		
286	Veranstaltungen		
289	Unterricht in jedem Stadtteil		
290	Unterricht in jedem Stadtteil		
291	Preis-Leistungs-Verhältnis	sehr nette Lehrkräfte	
292	Preis-Leistungs-Verhältnis	sehr nette Lehrkräfte	
296	Freundliche Lehrer		
299	breites Angebot		
300	breites Spektrum	Partnerschaft mit brasilianischer Musikschule	
301	macht Spaß		
303	Ensembles, Vorspiele		
304	Projekte, Kooperation mit Waldorfschule	Engagement für Rio de Janeiro	Leiterin
305	gutes Arbeitsklima	Förderung der Populärmusik	interessante Projekte
311	engagierte Musiklehrer		
312	das vielfältige Angebot		
319	gemeinsame Auftritte		
323	Einzelunterricht	Orchester, Vorspiele	Weihnachtskonzert
326	nette Lehrerin		
331	Dass alle so nett sind		
337	Arrangement mit Musikverein		
342	Möglichkeit zum Ensemblespiel, Vorspiele, größere Aufführungen	breites Angebot der musikalischen Ausbildung	
344	Zusammenarbeit mit Waldorfschule		
347	großes Angebot	Vorspiele	
348	großes Angebot	Vorspiele	
349	großes Angebot	Vorspiele	
350	großes Angebot	Vorspiele	
351	Austausch mit Musikschulen anderer Länder		
355	Ortsnähe		
357	Orchesterbildung		
358	Orchestermöglichkeit	qualifizierte Lehrer, sehr guter Unterricht	
359	große Auswahl	dass auch jüngere Kinder Unterricht nehmen können	
363	Kinder lernen andere musizierende Kinder kennen	Vorspiele, Konzerte	Instrumentenvorstellung 1x jährlich
364	Vielfalt des Angebots		
365	Kinder lernen andere musizierende Kinder kennen	Vorspiele, Konzerte	Kurs- und Instrumentenvorstellung 1x jährlich
366	Unser Lehrer hat viel Geduld, versteht Spaß, ist sehr freundlich		
367	umfangreiches Angebot		
368	umfangreiches Angebot		
369	macht einen engagierten Eindruck		
370	Unser Lehrer		
371	kompetente Lehrer		
372	Möglichkeit, über Orchester/Ensemble auch mit anderen zu musizieren.		
374	Möglichkeit, über Orchester/Ensemble auch mit anderen zu musizieren.		
378	Musikschule ist präsent in Filderstadt		
379	verlässliche Unterrichtszeiten, viele schöne Konzerte, breites Angebot	Engagement der Lehrer	netter persönlicher Kontakt
380	verlässliche Unterrichtszeiten, viele schöne Konzerte, breites Angebot	Engagement der Lehrer	netter persönlicher Kontakt

381	verlässliche Unterrichtszeiten, viele schöne Konzerte, breites Angebot	Engagement der Lehrer	netter persönlicher Kontakt
382	verlässliche Unterrichtszeiten, viele schöne Konzerte, breites Angebot	Engagement der Lehrer	netter persönlicher Kontakt
383	verlässliche Unterrichtszeiten, viele schöne Konzerte	Engagement der Lehrer	netter persönlicher Kontakt
384	Veranstaltungen	gutes Angebot	
385	Ortsnähe		
387	umfangreiches Angebot		
388	freundliche Lehrer, Leiterin u. Bürodamme	Instrumentenvorstellungen	vielseitiges Angebot für jung und alt
389	freundliche Lehrer, Leiterin u. Bürodamme	Instrumentenvorstellungen	vielseitiges Angebot für jung und alt
391	Instrumentenvorstellungen, Tag der offenen Tür		
392	Das Bemühen, die Musikschule freundlich zu gestalten	Orchesterangebot	viele Konzerte
396	Lage der Musikschule	Lehrer	
397	Große Vielfalt an Unterricht, die in meinem Ort (auswärts) leider fehlen.		
400	Kooperation mit der Waldorfschule		
401	gemeinsames Weihnachtskonzert mit Orchester der Waldorfschule		
402	Dass Musikalische Früherziehung direkt im Kindergarten angeboten wird. Zeitlich hätten wir sonst kaum die Möglichkeit.		
404	die Atmosphäre		
406	Vielfalt des Angebots		
411	Unser Lehrer		
412	Unterricht im Kinderhaus		
413	Es macht meinem Kind einen Riesenspaß. Bin überzeugt, dass es für die persönliche Entwicklung jeden Kindes wichtig ist.		
414	Ortsnähe		
415	Freundlichkeit	Kundenorientiertheit	
417	Es gab keinerlei Wartezeit f. Oboen-Unterricht.		
418	Gute persönliche Betreuung der Schüler		
421	Unsere Lehrerin	zentrale Lage	
423	verschiedene Angebote	kompetente Lehrkräfte	
424	Dass Frau ... unseren Sohn unterrichtet. Er hätte sonst wahrscheinlich schon aufgehört.		
425	Beste Klavierlehrerin, geht auf Musikwünsche jederzeit ein.		
426	Unsere Lehrerin!		
427	Unsere Lehrerin!		
429	Dass sie den Schülern auf so vielfältige Art und Weise (Methoden der Lehrkräfte, Konzerte, internationale Veranstaltungen, Vorspiele) die Schönheit und Kraft der Musik beibringt,		
430	das vielfältige Angebot	hervorragende Veranstaltungen	toller Klavierunterricht
432	viele Konzerte	Vorspiele	sehr sympathische Lehrerinnen
434	Engagement u. fachliche Kompetenz der Lehrer		
435	Engagement u. fachliche Kompetenz der Lehrer		
436	zentrales Angebot	Flexibles Reagieren bei Problemen	
442	Wir kommen über die musikalische Früherziehung zur Geige, dank des großen Engagements unserer Lehrerin sowie der Musikschule (durch z.B. Instrumentenvorstellung inkl. Vorspiel)		
446	gutes Angebot	Vorspiele	
448	Dass sie in allen Stadtteilen vertreten ist	sehr reichhaltiges und gutes Angebot	gute Lehrkräfte
449	Erreichbarkeit	gute Versorgung mit Kursen	
450	großes vielfältiges Angebot		
452	kompetente Lehrer	Vorspiele	
453	umfangreiches Angebot	tolle Lehrkräfte	Veranstaltungen (Konzerte,...)
454	Lehrerwechsel möglich	qualifizierte Lehrkräfte	soziale Aspekte
456	Sie fördert mein Kind auf die Art und Weise, wie ich es mir vorstelle.		
458	Dass Sie so flexibel waren und das Angebot in unserem Kindergarten stattfindet (keine Umgewöhnung der Kinder - super!)		

459	Dass in jedem Stadtteil Unterricht angeboten wird.		
460	Dazu kann ich nur sagen, dass es meinem Kind gut gefällt u. es abwechslungsreich ist.		
463	sehr gutes Angebot in allen Bereichen		
464	sehr gutes Angebot in allen Bereichen		
467	Der Unterricht für 2-4jährige.		
468	Angebot	Erreichbarkeit	
471	gute Auswahl für versch. Instrumente		
472	breit gefächertes Angebot		
474	Präsenz z.B. im Amtsblatt	Förderung/Unterstützung durch Stadt	Vielseitige Möglichkeiten
475	großes Musikangebot, Kinder können das Instrument erlernen, das ihnen gefällt		
477	Engagement der Lehrer	Gute Beratung	
478	Engagement der Lehrer	Offenheit für Neues	Freundlichkeit
479	Engagement der Lehrer	Offenheit für Neues	Freundlichkeit
480	Engagement der Lehrer	Offenheit für Neues	Freundlichkeit
481	Engagement der Lehrer	Offenheit für Neues	Freundlichkeit
482	Engagement der Lehrer	Offenheit für Neues	Freundlichkeit
485	Dass Ensembles kostenlos sind.	Dass sie für Menschen jeden Alters da ist.	
486	mindestens 2 Vorspiele/Jahr/Kind		
487	Die Kosten	unsere Lehrerin	die Damen vom Büro
488	Möglichkeit zum Ensemblespiel	Vorspiele, größere Aufführungen	Angebot der breiten musikalische Ausbildung
489	Sie ist für alle offen und kümmert sich um alle Typen von Begabungen, ist freundlich und bemüht.		
490	Vielfältiges Angebot (Vorspiele, Konzerte)		
491	Vielfältiges Angebot (Vorspiele, Konzerte)		
494	Teilnahme an den Ensembles		

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Erhebung

Tabelle VI-55: Antworten auf Frage 24 (Haben Sie Verbesserungsvorschläge?)

Nr.	Antworten	
6	stärkere Einbindung ausländischer Kinder	mehrsprachige Lehrer
8	mehr stadtteilbezogene Angebote	
12	Feedback vom Lehrer über Leistung, ausreichendes Üben des Kindes erwünscht (1-2x/Jahr)	Gitarrenunterricht auch in Sielmingen
18	Es wäre sehr wichtig, Unterricht in Sielmingen bekommen zu können	
30	genauere Öffentlichkeitsarbeit (Termine!), auch im weiteren Umkreis erfolgen	
32	Kindern Veranstaltungsübersicht mitgeben	
38	wie bei VHS nur stattgefundenen Unterricht zahlen	
40	Preise könnten etwas günstiger sein, so dass nicht nur die Kinder sondern auch die Erwachsenen Instrument lernen können	
42	mehr Vorspiele, Projekte, Ensemble/Gruppenbildung	
46	Aktionen wie Vorspiel, Weihnachtsmarktflöten, offene Stunden bitte mind. 1 Woche vorher per Zettel mitteilen	
47	Aktionen wie Vorspiel, Weihnachtsmarktflöten, offene Stunden bitte mind. 1 Woche vorher per Zettel mitteilen	
48	Organisation und Information an die Eltern lässt manchmal zu wünschen übrig, Bsp. Weihnachtsmarktflöten. Zettel m. Treffpunkt und Uhrzeit wäre super, nicht unterschiedliche Infos an Eltern u. Schüler	
51	Bessere Koordination der ausgehenden Post (Warum erhalten wir manchmal 3x hintereinander dieselben Gebührenbescheide innerhalb von 3 Monaten?)	
52	Rückmeldung Lehrer/Eltern, Kontakt bei Stillstand in der Leistung des Kindes	
58	Koordination der Räume (nicht Bewegungsunterricht neben Streicher, Flötenunterricht)	Aufrüstung der Räume durch Schallschutz
62	Bessere Kommunikationsstrukturen, z.B. bei außerplanmäßigen Proben	
67	Versorgung in Harthausen für jüngere Kinder könnte verbessert werden	
68	Versorgung in Harthausen für jüngere Kinder könnte verbessert werden	
70	Preise zu hoch, weil Ferien auch durchgezahlt werden müssen	
71	Insgesamt sollte bei Schülern, die sich etwas schwer tun, mehr versucht werden, die Freude am Instrument zu fördern, Leistung zweitrangig	
72	Steinway-Flügel als Unterrichtsinstrument nach Plattenhardt, ggf. auch nach Bernhausen	
73	Akkordeon-Unterricht auch in Plattenhardt	

77	kein Programm für Erwachsene, zeitlich begrenzte Kurse z.B. Gitarrenkurs, Chor-, Gesangsprojekt	
78	Trinkautomat (gab's früher mal)	
79	ausgefallene Unterrichtsstunden auf jeden Fall nachholen	
80	bessere Integration des Stadtteils Plieningen	
86	Klavierunterricht auch in Sielmingen anbieten	
95	kein Kellerraum als Unterrichtsraum!!	
98	Keine. Es ist ohnehin soviel in Bewegung dank engagierter Menschen	
100	niedrigere Preise damit sich die Erwachsenen der Familie auch an der Musikschule einschreiben können	
116	Bitte versuchen Sie, dass die Kinder in ihrem Ort Unterricht haben können. Fahrten in andere Ortsteile kosten viel Zeit und Geld. Optimal: Klavierlehrer kommt nach Bonlanden dienstags, alle Bonländer haben an dem Tag ihren Klavierunterricht. Mittwochs in Sielmingen, donnerstags in Harthausen usw. Andere Instrumente entsprechend. In jedem Ortsteil gibt es Schulräume, die nachmittags genutzt werden können. Habe von Plänen gelesen, an die Musikschule anzubauen, um mehr Unterricht in Bernhausen zu haben. Ist meiner Ansicht nach ganz verkehrt. Lehrer/innen sollen in Stadtteile kommen, um Kindern weite Wege zu ersparen. Das ist herzliche, dringende Bitte!	
119	Leihinstrumente sollte man abkaufen können, wobei Leihgebühr angerechnet werden sollte	
125	Räumlichkeiten etwas angenehmer gestalten	
130	Ich fände ein Jugend-Sinfonie-Orchester klasse!	
132	Für die Kinder wäre es sehr motivierend, wenn Vorspiele 2x pro Jahr wären. Mein Sohn hatte nach 4 Jahren das 1. Vorspiel auf seinem eigentlichen Instrument, dem Schlagzeug, davor nur 2x Body Percussion. Das war deutlich zu wenig.	
152	mehr und bessere Toiletten	
155	Aufnahme aktueller Musikwünsche aus dem Umfeld der Kinder	
158	Es wäre schön, wenn es mehr Platz gäbe.	
160	Verbesserung der Räumlichkeiten	
163	Einzelne Fachbereiche müssten viel mehr zusammenarbeiten, professioneller werden.	Musikschule muss viel offensivere Öffentlichkeitsarbeit betreiben.
168	Mosaik-Bausteine abschaffen	
169	Mosaik-Bausteine abschaffen	
170	Mosaik-Bausteine abschaffen	
171	Mosaik-Bausteine abschaffen	
173	Nicht nur Kinderermäßigung sondern auch Familienermäßigung, wenn ein Elternteil auch Instrumenten-Unterricht nimmt	
174	mehr Musikschulunterrichtsfächer in Bonlanden! Blockflöte, Kinderchor, Ballett	
178	Bessere Raumverteilung organisieren (mit Bruckenackerschule?)	
179	5er- o. 10er-Blocks für Erwachsene, wie z.B. von Musikschule Stuttgart oder Neuhausen angeboten	
180	Projektarbeit, kurzfristige Teilnahme ohne regulärer Schüler an der Musikschule zu sein	Workshops, z.B. afrikanisches Trommeln
184	Rampe zu Schlagzeugräumen	Mehr Räume für Schlagzeug
190	Teilnahme-Benachrichtigung früher	
193	Hätte mir am Anfang ein gutes Beratungsgespräch gewünscht	
196	soziale Aspekte auch bei auswärtigen Kindern: trotz 3 Kindern keine Ermäßigung, aber Zuschlag	
200	PC-Ausstattung veraltet	
202	Vereinermäßigung nicht auf Filderstädter Vereine begrenzen	
203	gemütlichere Aufenthaltsräume, v. a. im Keller	
205	Die Stadt Filderstadt sollte die Familienpassermäßigung von Auswärtigen berücksichtigen	Ermäßigungen für Alleinerziehende einführen
209	größerer Parkplatz	
210	Gebührenstaffelung nicht nach Zahl der Kinder, die in die Musikschule gehen, sondern die in der Familie leben	
211	wünschenswert wären ein paar Außenstellen z.B. in der Gotthard-Müller-Schule, damit Leute ohne Auto leichter am Unterricht teilnehmen können	mehr Parkplätze am Haus
212	Unterricht im Stadtteil Sielmingen anbieten	
213	Unterricht im Stadtteil Sielmingen anbieten	
215	Keyboard-Abteilung sollte auch Vorspiele z.B. in der Filharmonie machen	
216	Ensembles für Erwachsene anbieten	zuverlässigeres Abrechnungssystem
217	besseres Abrechnungssystem	
218	transparenteres Abrechnungssystem	
228	bessere Möglichkeiten des gemeinsamen Musizierens von Erwachsenen z.B. Streicher	

229	Senkung der Unterrichtsgebühren	
237	Unterricht in Sielmingen möglich, statt in Bernhausen	
238	Unterricht in Sielmingen möglich, statt in Bernhausen	
239	Instrumentenvorstellung für Eltern, woraus es beim jeweiligen Instrument ankommt, Haltung, Griffweise, o. ä. um das Kind zu Hause besser unterstützen zu können, da man sich beim Instrument eigentlich nicht auskennt.	
240	Der Umgang mit Eltern und Kindern	
244	Mehr solche Gitarrenlehrer.	
246	Wenn ein Schüler mehrere Instrumente spielt, wäre es schön, wenn es dafür eine Vergünstigung geben würde.	
250	Parkplatzbelag richten	
257	monatliche Kündigungsmöglichkeit	
263	Schade, dass es kein eigenes Musikschul-Sinfonieorchester gibt, sondern immer nur in Kooperation mit der Waldorfschule.	
269	nicht so große Gruppen	nicht so oft Ersatzlehrer
271	Gebührenermäßigung bei mehreren Kindern einer Familie sollte auf alle Kinder der Familie gleich verteilt sein.	
276	Musikalische Früherziehung für 4-6jährige findet ziemlich spät am Nachmittag statt, davor sind ältere Kinder. Evtl. tauschen?	
283	mehr Transparenz	
286	Neuer Ballettraum - Pavillon ist viel zu kalt!	
287	Die fachliche Ausbildung (z.B. Notenlehre)	motivierende Lehrkräfte
288	Die fachliche Ausbildung (z.B. Notenlehre)	motivierende Lehrkräfte
291	mehr Angebot in Bonlanden	
292	mehr Angebot in Bonlanden	
301	mehr Räume zur Verfügung stellen	
312	Wenn eine Lehrkraft nicht zu einem Schüler passt, was manchmal vorkommt, sollte ein Wechsel schneller vorstatten gehen.	
318	Gebühren senken o. wenigstens nicht erhöhen	
319	Essen sollte während des Unterrichts von den Lehrern unterlassen werden. Kurze Pause nach den Unterrichtseinheiten, nicht eine nach der anderen	Nach Möglichkeit das gemeinsame Musizieren fördern (Musikwettbewerbe?) Auch auf Anregung von den Lehrern.
330	Übungsraum für eine Band	
333	bessere Gebührenordnung bei Unterricht am Do und Fr, da viele Stunden ausfallen und bezahlt werden müssen	
335	Keine Mosaikbausteine!	
340	größerer Raum für den Unterricht bei den Schlagzeuglern	
343	Kontrabassraum könnte größer sein und ohne donnerndes Ballett von oben	
357	Kinder auch z.B. auf Landeswettbewerbe hinweisen und motivieren, Orchesterfreizeiten	Elternbeziehung ist wünschenswert
358	wie bei VHS nur den Unterricht bezahlen, der stattfindet	
359	breiteres Angebot auch in Sielmingen	
360	zu wenig Kontakt zw. Eltern und Lehrern. Es sollte besserer Austausch stattfinden, übt Kind zu wenig, macht es etwas falsch, wie kann man es besser fördern?	
361	mehr Kontakt zwischen Lehrer und Eltern	
365	der geringe monetäre Unterschied zw. Blockflöten-Gruppe und Geige-/Klavier-Einzelunterricht steht nicht in gerechtem Verhältnis, bitte überprüfen	
366	Neuer Anstrich, bessere Dekoration, nicht so klapprig aussehen lassen	
369	Verwaltungsverfahren sind z. T. sehr umständlich (z.B. jährliche Berücksichtigung des Familienpasses könnte doch zentral über EDV amtsintern laufen)	
370	Unterricht im Keller wieder in die oberen Räume verlegen!!	
372	Mehr fest angestellte Lehrer mit größerem Stundenumfang --> mehr Wochentage zur Auswahl beim Unterricht	
378	schalldichtere Räume	
379	Konzerte nicht so geballt vor Weihnachten	noch mehr Zusammenarbeit mit Schulen und Kindergärten
380	Konzerte nicht so geballt vor Weihnachten	noch mehr Zusammenarbeit mit Schulen und Kindergärten
381	Konzerte nicht so geballt vor Weihnachten	noch mehr Zusammenarbeit mit Schulen und Kindergärten
382	Konzerte nicht so geballt vor Weihnachten	noch mehr Zusammenarbeit mit Schulen und Kindergärten

383	Konzerte nicht so geballt vor Weihnachten	noch mehr Zusammenarbeit mit Schulen und Kindergärten
384	Vorgespräch mit dem zukünftigen Lehrer, um Interessenabgleich zu ermöglichen. Wir mussten Lehrer wechseln, da die Interessen gegensätzlich waren.	
394	neuere Schlagzeuge anschaffen	Schlagzeuge zum Ausleihen
400	Neuen Musiklehrern wieder die Möglichkeit geben, sozialversichert angestellt zu werden	Musik im Altenheim?
401	mehr Benefizveranstaltungen als Vorspiele	
403	Unsere Tochter bringt wöchentlich neue Liederzettel von der Musikalischen Früherziehung mit, kann sie aber nicht allein singen - mehr Wiederholung durch Tanz, Instrumentaleinsatz, Spiel usw. Es wäre so schade um die schönen Lieder.	
404	mehr Parkplätze	Getränke- bzw. Kaffeeautomat für die Wartezeit
411	Die "Kleinen" mehr fordern	Mehr Kammermusik-Möglichkeiten
413	Es wäre nicht schlecht - da Kinder nicht alles erzählen - wenn Eltern eine Übersicht über den Verlauf bekämen (Musikal. Früherziehung).	
415	Die einzelnen Musiklehrer zeitnah über Neuerungen informieren. Ich hatte schon den Eindruck, dass manches untergeht.	
418	bessere Toiletten	
421	bessere Preise für sozial Schwache	mehr Auswahl für Unterrichtsstunden
426	Unterricht in Harthausen	
427	Unterricht in Harthausen	
429	Unterrichtsmöglichkeiten im eigenen Ort (Bonlanden), damit Schüler zu Fuß/Fahrrad kommen können.	längere Unterrichtseinheiten, 1/2 h halte ich für zu kurz.
430	Unterrichtsmöglichkeiten im eigenen Ort (Bonlanden), damit Schüler zu Fuß/Fahrrad kommen können.	längere Unterrichtseinheiten, 1/2 h halte ich für zu kurz.
432	evtl. Info über Mentorenausbildung an Schüler weitergeben bzw. Empfehlung für berufliche Richtung	
436	Infoliste mit Instrumentenangebot und Lehrer erstellen, viell. nach Instrumentengruppen sortiert	
442	Es gibt organisatorische Verbesserungsmöglichkeiten, z.B. Rückmeldungen durch Sekretariat auf eingegangene Anmeldungen o.ä.	Internetauftritt sollte verbessert werden, z.B. mit kompletter Programmübersicht
444	Unterricht im Stadtteil, wo man wohnt (Sielmingen)	
445	Möglichkeit für eine längere Unterrichtseinheit, ca. 45-60 min	
450	Unterricht im Stadtteil, wo man wohnt (Sielmingen), so würde die Fahrerei entfallen, Kind kann alleine zum Unterricht.	
452	Kooperation zwischen Fachlehrer und Ensembles könnte noch verbessert werden	
454	Bessere Information bei Anmeldung, wann Unterricht beginnt	
471	Bessere Info über Veranstaltungen, Konzerte (z.B. den Kindern im Unterricht Infos mitgeben)	
474	Gebührenberechnung	Zusammenarbeit mit Schulen
478	Notenständerchaos und Vandalismus entgegenwirken	Für mehr Platz weiterkämpfen, Matschparkplatz renovieren!
479	Notenständerchaos und Vandalismus entgegenwirken	Für mehr Platz weiterkämpfen, Matschparkplatz renovieren!
480	Notenständerchaos und Vandalismus entgegenwirken	Für mehr Platz weiterkämpfen, Matschparkplatz renovieren!
481	Notenständerchaos und Vandalismus entgegenwirken	Für mehr Platz weiterkämpfen, Matschparkplatz renovieren!
482	Notenständerchaos und Vandalismus entgegenwirken	Für mehr Platz weiterkämpfen, Matschparkplatz renovieren!
484	Wenn schon Urkunden am Schuljahresende (ich finde sie unnötig), dann sollten diese den Leistungsstand bzw. Fortschritt eines Schülers dokumentieren.	
490	Informationen per Email über Mosaikangebot. In letzter Zeit habe ich keinerlei Info, was angeboten wird. Infos Schülern im Unterricht für Eltern mitgeben.	
491	Informationen per Email über Mosaikangebot. In letzter Zeit habe ich keinerlei Info, was angeboten wird. Infos Schülern im Unterricht für Eltern mitgeben.	

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Erhebung

Tabelle VI-56: Antworten auf Frage 25 (Weitere Wünsche, Anregungen, Kritik)

Nr.	Antworten	
7	Mehr Verständnis unter den Eltern bzw. Schülern bei Einzelunterricht, Lehrer kann manchmal nicht Punkt "Glockenschlag" Unterricht beenden	
9	Unterricht sollte nicht durch Mitarbeiter der Musikschule gestört werden	
12	Bei Gebührenbelastung auf Konto sind oft Fehler passiert	
15	schönere Räume	
30	Notenständer fehlen!	
31	Da der Unterricht im Keller ist, fühlt man sich wie ein Kellerkind. Balletttänzer lassen Decke wackeln, das stört ungemain.	
38	Dass Ferien, Feiertage und Krankheitsfälle von uns mitgezahlt werden, halte ich nicht für gut. Pro Jahr 12 Wochen Ferien + Feiertage	Wenn 1 Kind mehr als ein Fach besucht, wird das sehr teuer
39	Ich habe Probleme, soziale Aspekte der Gebührenordnung zu akzeptieren, bei kinderreichen Fam., deren Unterricht schon beim Erstinstrument kostenlos ist, wenn dann fast jedes Kind weiteres Instrument ohne Entrichten einer Minimalgebühr erhält.	
43	Unterrichtsort zu weit weg von Wohnung (Bonlanden)	
49	Organisatorisch lässt manches zu wünschen übrig. Hätte z.B. gerne Info, was m. Ballettgruppe geschieht, wenn jetzige Lehrerin aufhört, v. a. im Hinblick auf lange Kündigungszeit	
58	Musizieren in kleinen Gruppen mit verschiedenen Instrumenten	
64	Weitergabe Telefonnummern an andere Eltern sollte besser abgesprochen werden	
67	Musikunterricht der Musikschule könnte auch in den Schulen stattfinden, z.B. im Anschluss an den Unterricht	
68	Musikunterricht der Musikschule könnte auch in den Schulen stattfinden, z.B. im Anschluss an den Unterricht	
69	bei entsprechender Nachfrage auch Klavierunterricht in Harthausen	
70	Mosaikstein sollte kostenlos sein	in Sielmingen sollten auch Angebote bestehen
71	Kinderreiche Familien sollten bereits beim ersten Kind in der Musikschule Ermäßigung erhalten	
75	Zu viel Unterrichtsausfall durch Ferien. Deshalb sollte zumindest in den Sommerferien gebührenfrei sein	
77	Bei Krankheit der Fachlehrer wird Unterricht meist nicht nachgeholt	
78	zu hohe Kosten	
85	Der Unterricht sollte nicht in den gesamten Schulferien ausfallen.	
98	Die Musikschule hat uns u. unseren Kindern in unserem Leben immer viel bedeutet.	
112	man kann nichts verbessern	
113	wunschlos	
119	Unterricht wird häufig durch laute Geräusche aus anderen Zimmern gestört	Für Schüler, die donnerstags Unterricht haben, sollte die Gebühr wg. häufiger Feiertage um 1 Monat reduziert werden
120	keine Kritik	
128	Das Kaffeezimmer ist kein Unterrichtsraum	
129	Donnerstags fällt wegen Feiertagen oft Unterricht aus. Evtl. weniger Beitrag bei Donnerstagsunterricht	
145	Donnerstags fällt wegen Feiertagen oft Unterricht aus. Evtl. weniger Beitrag bei Donnerstagsunterricht	
146	Leider bekommen 3. Kinder in Bezug auf soziale Aspekte keine Chance.	
150	Donnerstags fällt wegen Feiertagen oft Unterricht aus. Evtl. weniger Beitrag bei Donnerstagsunterricht	
152	Wasserspender	
163	Aufnahmestudio, Übungsräume	Mehr Engagement nach außen, z.B. an den Schulen
s. o.	fordernder Unterricht mit Abschluss-/Teilnahmebescheinigung, evtl. auch Beurteilungen	Theorieunterricht
174	Neben mehr Unterricht im Stadtteil Bonlanden, dass der Kinderchorunterricht auf einen zusätzlichen Tag erweitert wird, am liebsten in Bonlanden	
175	Es fällt zu viel aus, was leider nicht nachgeholt wird, z.B. durch Krankheit (besonders im Winter) oder durch Feiertage. Dadurch kommt man oft in der Leistung nicht weiter.	
176	Keine Kritik, im Gegenteil, sehr engagierter Lehrer, super!	

179	Zu den Gebühren: 50% öffentlicher Zuschuss sind nicht viel, sondern wenig. Besser wäre z.B. 70% aus Steuermitteln, 30% durch Gebühren	
180	Unterrichtspreise f. Erwachsene viel zu hoch, kann ich mir leider nicht mehr leisten.	Fortbildungen für Erzieherinnen, zum Musizieren mit Kindern
181	Finanzielle Förderung durch öffentliche Hand/Staat müsste viel höher sein.	
184	Dinkelscherben (Anm.: Ort eines früher durchgeführten Musikworkshops) wieder einführen wg. Zusammenhalt	
191	Wir sind zufrieden. Deshalb kommen wir als Stuttgarter nach Filderstadt.	
195	Lehrerwechsel nach einem halben Jahr war bei uns schlecht, da sich das Kind sehr umstellen und Fehler korrigieren musste	
200	Wunsch, dass es keine Kürzungen gibt - im Gegenteil.	
207	zu teuer	
221	trotz 50% immer noch zu teuer	
222	Unterricht ist abwechslungsreich und persönlich, auch die "Späßchen" des Musiklehrers	
231	Einen Fond für Eltern (Alleinerziehende), die sich keinen Unterricht trotz Zuschuss leisten können.	
245	Kein Zwangserwerb nutzloser Mosaikbausteine bzw. dafür 1 Workshop-Angebot pro Jahr o. 2 Jahre	
247	Parkplatz hinter der Musikschule sollte dringend geteert werden.	
260	Bei Unterrichtsausfall durch Krankheit Unterricht nachholen	
269	Unterricht in anderen Stadtteilen	Unterricht soll spielerisch sein, gepaart mit Disziplin
283	Bitte auf Abrechnung auch b. gleich bleibenden Beträgen genaue Angaben unter Verwendungszweck, f. mehr Klarheit	
298	Die Musikschule müsste unbedingt vergrößert werden.	
300	Macht weiter so!	
319	Clavierunterricht sollte in angemessenen Räumen stattfinden, nicht im Keller zwischen Heizungsrohren, Putzeimern und neben E-Gitarren-Unterricht	die exakte Unterrichtseinheit sollte stattfinden, nicht nur ein Drittel wegen Umzug, Telefon
s.o.	Argument für die Musikschule sind die Auftritte. Ansonsten ist es einfacher, den Unterricht zu Hause abzuhalten. Die meisten Privatlehrer sind nicht teurer.	mehr Zusammenspiel zw. den Schülern, gemeinsame Ausflüge, bessere Zusammenarbeit zwischen den Lehrern
s.o.	Schüler auch mal an ein längeres und schwierigeres Stück heranzuführen und begleiten	
332	Ausgefallene Stunden nachholen!	
335	Ermäßigung, wenn man 2 Instrumente spielt!	
357	Geschwister mehr in den Unterricht bzw. das Vorspiel einbeziehen, dafür früher Termine bekannt geben	
358	Dadurch, dass 12 Wochen Ferien sind + Krankheitsfälle wird der Unterricht sehr teuer	
360	Parkplatz Einfahrt Plieninger Straße in sehr schlechtem Zustand, Ein-, Ausfahrt zu eng durch Mauer	
361	Parkplatz Einfahrt Plieninger Straße in sehr schlechtem Zustand, Ein-, Ausfahrt zu eng durch Mauer	
362	Parkplatz Einfahrt Plieninger Straße in sehr schlechtem Zustand, Ein-, Ausfahrt zu eng durch Mauer	UG-Räume sehr stickig und muffig
363	mehr Kundenfreundlichkeit im Sekretariat	
365	unfreundliche Sekretariatsdame	
369	Mehr Offensive: Bedeutung von Musik für Zufriedenheit und gesunde seelische Entwicklung gegen die gegenwärtigen Trends, einerseits PISA-Leistung, andererseits Gewalt u. Verwahrlosung, muss dringend öffentlich stärker betont werden. Gelder für die Musikschule sind präventiv sehr gut angelegt!	
370	Bei den hohen Gebühren wäre Unterricht in anderen Räumen angemessen.	
373	Traurig, dass Ballettlehrerin in Rente geht und es keine Nachfolgerin gibt.	
374	Traurig, dass Ballettlehrerin in Rente geht und es keine Nachfolgerin gibt.	
378	Schade, dass Erwachsener und Kind nicht als 2 Schüler einer Familie gelten.	
379	Informationsveranstaltungen nicht im Sommer anbieten, da zu viel los, sondern mal im Herbst oder Frühjahr. Diese Veranstaltung ist sehr gut!	
380	Informationsveranstaltungen nicht im Sommer anbieten, da zu viel los, sondern mal im Herbst oder Frühjahr. Diese Veranstaltung ist sehr gut!	
381	Informationsveranstaltungen nicht im Sommer anbieten, da zu viel los, sondern mal im Herbst oder Frühjahr. Diese Veranstaltung ist sehr gut!	
382	Informationsveranstaltungen nicht im Sommer anbieten, da zu viel los, sondern mal im Herbst oder Frühjahr. Diese Veranstaltung ist sehr gut!	
383	Informationsveranstaltungen nicht im Sommer anbieten, da zu viel los, sondern mal im Herbst oder Frühjahr. Diese Veranstaltung ist sehr gut!	
387	Bei dem zunehmenden Nachmittagsschulunterricht wird es immer schwieriger, Schule und Musikschule zu koordinieren.	
400	Mit den Bläserlehrern unserer Kinder sind wir sehr zufrieden. Weiter so!	

401	Mehr Bläserensembles	
404	Sollte Unterricht o. Ensemble ausfallen, sollte dies besser kommuniziert werden, z.B. Zettel an die Tür. Das Büro sollte ebenfalls Bescheid wissen. Dies ist bereits passiert, meine Tochter wartete 1h.	
414	Wichtige Infos und Änderungen bitte an die Musikschüler bzw. Eltern weiterleiten. Außerhalb Bernhausens ist man sonst im Nirvana - da die Kids den Unterricht in Bonlanden und in der Fleinsbachschule haben.	
421	viel zu teuer für 45min in der Woche und Bezahlung während der Ferien	
428	Die Eltern mehr einbeziehen. Was wird gemacht, wie verhält sich mein Kind, macht es mit?	
429	Wir sind sehr dankbar für unsere tolle Klavierlehrerin, die es versteht, in den Kindern ein Feuer zu entfachen, sie zu begeistern für die Musik und sie dort abzuholen, wo sie gerade stehen. Unsere Kinder freuen sich stets auf den Unterricht.	
430	Wir sind sehr dankbar für unsere tolle Klavierlehrerin, die es versteht, in den Kindern ein Feuer zu entfachen, sie zu begeistern für die Musik und sie dort abzuholen, wo sie gerade stehen. Unsere Kinder freuen sich stets auf den Unterricht.	
438	Leider keine ausreichenden Parkmöglichkeiten in der Fröbelstraße	
445	Ausfall des Unterrichts während der Ferien	
449	Ich finde es nicht ok, dass der Mosaikbaustein eine Pflichtgebühr ist - man zahlt jeden Monat nochmals 3 € zusätzlich! Das sollte eine freie Entscheidung sein. Bei Nachfrage war die Dame am Telefon dann etwas ungehalten - nicht ok!	
473	Ich kann nicht nachvollziehen, warum ich die Fliese mit dem Bild meines Kindes bezahlen soll, und zwar jeden Monat.	
476	Ich wünsche mir, dass der Musikunterricht in Sielmingen angeboten wird, weil es mit 3 Kindern sehr stressig ist, immer nach Bernhausen zu fahren.	
478	Insgesamt zu viele Sonderproben und Konzerte (neben vielen Klassenarbeiten) führen dazu, dass man irgendwo wieder austritt.	Mehr Absprachen u/o Zusammenarbeit (bei z.B. Weihnachtskonzert) mit Schulorchestern.
479	Insgesamt zu viele Sonderproben und Konzerte (neben vielen Klassenarbeiten) führen dazu, dass man irgendwo wieder austritt.	Mehr Absprachen u/o Zusammenarbeit (bei z.B. Weihnachtskonzert) mit Schulorchestern.
480	Insgesamt zu viele Sonderproben und Konzerte (neben vielen Klassenarbeiten) führen dazu, dass man irgendwo wieder austritt.	Mehr Absprachen u/o Zusammenarbeit (bei z.B. Weihnachtskonzert) mit Schulorchestern.
s.o.	Kinderstimmbildung unbedingt beibehalten	
481	Wenn z.B. beim Weihnachtskonzert das ESG-Orchester und das Musikschulorchester einen gemeinsamen Termin finden (evtl. als getrennte Ensembles auftreten um ihren Stil zu wahren), würde das die Vorweihnachtszeit mächtig entspannen. Dabei jew. Repertoire kürzen, auch weniger Sonderproben.	
482	Bei größeren Projekten sollte unerfahrenen Schülern öfter die Chance gegeben werden, als Solist z.B. mit dem Orchester zusammen zu üben.	
483	Ferienbeginn ist oft ein Do oder Fr, so dass Schüler dieser Tage in der Gesamtzahl der Unterrichtsstunden weniger haben ggü. Schülern, die zum Wochenanfang Unterricht haben. Vielleicht lässt sich hier ein Ausgleich finden. Außerdem sind donnerstags oft Feiertage im Mai und Juni	
484	Ich finde die Ausgabe der Urkunden gehört nicht in die Schule. Kinder machen nicht wg. der Urkunden Musik. Das ist nicht vergleichbar mit Sportvereinen (Meisterschaftsurkunden).	

Quelle: Eigene Darstellung anhand eigener Erhebung

Anhang 3: Fragebogen und Anschreiben

Anhang 3: Der Fragebogen

Ihre Meinung interessiert uns



1. Haben Sie schon einmal Anregungen oder Kritik gegenüber der Musikschule geäußert?				
<input type="radio"/> ja		<input type="radio"/> nein		(Wenn nein, bitte weiter bei Nr. 3)
2. Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion der Musikschule auf Ihre Anregung oder Kritik?				
<input type="radio"/> sehr zufrieden	<input type="radio"/> zufrieden	<input type="radio"/> teils, teils	<input type="radio"/> nicht zufrieden	<input type="radio"/> gar nicht zufrieden
3. Sind Sie mit dem Unterrichtsangebot der Musikschule zufrieden?				
<input type="radio"/> sehr zufrieden	<input type="radio"/> zufrieden	<input type="radio"/> teils, teils	<input type="radio"/> nicht zufrieden	<input type="radio"/> gar nicht zufrieden
4. Sind die Öffnungszeiten des Sekretariats Ihrer Meinung nach ausreichend?				
<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja	<input type="radio"/> eher nein	<input type="radio"/> nein	
5. Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung, die Sie bei der Musikschulverwaltung erhalten?				
<input type="radio"/> sehr zufrieden	<input type="radio"/> zufrieden	<input type="radio"/> teils, teils	<input type="radio"/> nicht zufrieden	<input type="radio"/> gar nicht zufrieden
6. Bitte beurteilen Sie folgende Aussage Ihrer Meinung entsprechend: „Die Musikschule führt zu viele Veranstaltungen (wie z.B. Konzerte, Vorspiele, ...) durch.“				
<input type="radio"/> stimme voll zu	<input type="radio"/> stimme zu	<input type="radio"/> teils, teils	<input type="radio"/> stimme nicht zu	<input type="radio"/> stimme gar nicht zu
7. Halten Sie die Veranstaltungsinformationen (Amtsblatt, Plakate, Flyer) für ausreichend?				
<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja	<input type="radio"/> eher nein	<input type="radio"/> nein	
8. Bitte beurteilen Sie folgende Aussagen Ihrer Meinung entsprechend: „Die Lehrkraft meines Kindes				
a) unterrichtet abwechslungsreich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) berücksichtigt die Wünsche meines Kindes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) erklärt verständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) geht auf die Persönlichkeit meines Kindes ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) fordert angemessene Leistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) setzt motivierende Ziele (Vorspiel, Projekt,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) ist engagiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) berät mich/uns gut“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Wie zufrieden ist Ihr Kind mit seiner Lehrkraft insgesamt?				
<input type="radio"/> sehr zufrieden	<input type="radio"/> zufrieden	<input type="radio"/> teils, teils	<input type="radio"/> nicht zufrieden	<input type="radio"/> gar nicht zufrieden
10. Bitte beurteilen Sie folgende Aussage Ihrer Meinung entsprechend: „In meinem Stadtteil ist die Unterrichtsversorgung durch die Musikschule angemessen.“				
<input type="radio"/> stimme voll zu	<input type="radio"/> stimme zu	<input type="radio"/> teils, teils	<input type="radio"/> stimme nicht zu	<input type="radio"/> stimme gar nicht zu

11. Bitte beurteilen Sie folgende Aussage Ihrer Meinung entsprechend: „Die Unterrichtsstätten der Musikschule sind gut zu erreichen.“	
<input type="radio"/> stimme voll zu	<input type="radio"/> stimme zu <input type="radio"/> teils, teils <input type="radio"/> stimme nicht zu <input type="radio"/> stimme gar nicht zu
12. Die Stadt Filderstadt trägt knapp 50% zur Finanzierung des Unterrichts <u>jeden</u> Kindes an der Musikschule bei. Wie zufrieden sind Sie unter Berücksichtigung dieses Sachverhaltes mit Ihren Unterrichtsgebühren?	
<input type="radio"/> sehr zufrieden	<input type="radio"/> zufrieden <input type="radio"/> teils, teils <input type="radio"/> nicht zufrieden <input type="radio"/> gar nicht zufrieden
13. Sind Ihnen die sozialen Aspekte der Gebührenordnung (z.B. Staffelung nach Kinderanzahl, Familienpassermäßigung, Vereinermäßigung) bekannt?	
<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein (Wenn nein, bitte weiter bei Nr. 16)
14. Finden diese bei Ihnen Anwendung?	
<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein (Wenn nein, bitte weiter bei Nr. 16)
15. Bitte beurteilen Sie folgende Aussage Ihrer Meinung entsprechend: „Soziale Aspekte werden in der Gebührenordnung ausreichend berücksichtigt.“	
<input type="radio"/> stimme voll zu	<input type="radio"/> stimme zu <input type="radio"/> teils, teils <input type="radio"/> stimme nicht zu <input type="radio"/> stimme gar nicht zu
16. Wie zufrieden sind Sie mit der Musikschule insgesamt?	
<input type="radio"/> sehr zufrieden	<input type="radio"/> zufrieden <input type="radio"/> teils, teils <input type="radio"/> nicht zufrieden <input type="radio"/> gar nicht zufrieden
17. Können Sie sich vorstellen, sich wieder für die Musikschule Filderstadt zu entscheiden?	
<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja <input type="radio"/> eher nein <input type="radio"/> nein
18. Ist die Musikschule Filderstadt Ihrer Meinung nach weiterzuempfehlen?	
<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja <input type="radio"/> eher nein <input type="radio"/> nein
19. Alter Ihres Kindes	_____ Jahre
20. Geschlecht Ihres Kindes	<input type="radio"/> weiblich <input type="radio"/> männlich
21. Welchen Unterricht der Musikschule besucht Ihr Kind derzeit? (Bitte nur Einfachnennung)	
<input type="radio"/> Musik-Minis (20 Monate bis 3 J.)	<input type="radio"/> Musikalische Früherziehung (4 bis 6 J.)
<input type="radio"/> Musik-Maxis (3 bis 4 J.)	<input type="radio"/> Klavier
	<input type="radio"/> Akkordeon
<input type="radio"/> Streicher	<input type="radio"/> Blechbläser
<input type="radio"/> Holzbläser	<input type="radio"/> Blockflöte
<input type="radio"/> Ballett/Tanz	<input type="radio"/> Gitarre
<input type="radio"/> Orff-Spielkreis	<input type="radio"/> Percussion
<input type="radio"/> Jazz/Rock/Pop	<input type="radio"/> Musiktheorie
<input type="radio"/> Kinderchor	<input type="radio"/> Interkulturelles Ensemble
22. Wir kommen...	
<input type="radio"/> aus Filderstadt, Stadtteil _____	
<input type="radio"/> von auswärts	
23. Was finden Sie besonders gut an der Musikschule?	

24. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für die Musikschule?	

25. Ihre Meinung ist uns wichtig! Weitere Wünsche, Anregungen und Kritik: (Bitte legen Sie ein zusätzliches Blatt bei, sollte der Platz nicht ausreichen.)	

Anhang 3: Das Anschreiben



Liebe Eltern,

der Sinnspruch „Man lernt nie aus...“ gilt nicht nur für das tägliche Leben sondern auch für uns als kulturelle Institution.

Da uns die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Schüler und deren Eltern am Herzen liegen, sind wir stets auf der Suche nach Verbesserung.

Anbei finden Sie einen Fragebogen zum Thema „Kundenzufriedenheit an der Musikschule Filderstadt“.

Diesen haben wir zusammen mit einer Studentin der Fachhochschule Ludwigsburg entwickelt, die sich im Rahmen ihrer Diplomarbeit mit der Frage der Zufriedenheit von Musikschulkunden beschäftigt.

Diese Umfrage stellt für uns ein wichtiges Instrument dar, um Ihre Meinung zu erforschen, uns bestätigt zu finden oder Missstände aufzudecken.

Bitte füllen Sie für jedes Kind und pro Unterrichtsfach einen eigenen Fragebogen aus!

Helfen Sie mit, uns zu verbessern.

WICHTIG: ► Bitte geben Sie Ihrem Kind den **ausgefüllten** Fragebogen zur **nächsten Unterrichtsstunde** mit. Spätester Abgabetermin: 20.12.2006 im Büro der Musikschule. ◀

Als Dank für Ihren Einsatz können Sie bei einer Verlosung teilnehmen.

Wenn Sie mitmachen möchten, füllen Sie einfach untenstehenden Vordruck aus und lassen ihn uns zukommen (Unterrichtsstunde, Briefkasten,...). Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

Bei der Verlosung können Sie folgende Preise gewinnen:

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Preis | 2 Eintrittskarten für eine Vorstellung der Staatsoper Stuttgart |
| 2. Preis | 1 Notenständer (aus insgesamt 5) |
| 3. Preis | 1 Einkaufsgutschein (aus insgesamt 10) im Wert von 10,- € bei Musikalienhandlung Briem |

Die Gewinner werden persönlich benachrichtigt sowie im Amtsblatt veröffentlicht.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Ihre

Maria Fiedler

Musikschulleiterin

.....

Ich möchte an der Verlosung teilnehmen!

Name

PLZ, Ort

Straße

Telefon-Nr. oder Email-Adresse

Anhang 4: Schriftliches Interview, Einzugsgebiet und Warteliste

Anhang 4: Schriftliche Interview mit Frau Fiedler vom 09.01.2007

1. **Wie groß ist das Einzugsgebiet?** siehe beigelegte Liste (Anhang 4, Tabelle VI-57)
2. **Gibt es private Musikschulen in Filderstadt?**
Ja, zwei kleine, die sich so nennen aber keine echte Konkurrenz bedeuten und eine Musikschule Fröhlich, die Melodica und Akkordeon anbietet.
3. **Wie viele auswärtige Schüler hat die Musikschule?** 182 (Anhang 4, Tabelle VI-57)
4. **Hat die MS regelmäßige Sponsoren?** Bisher noch nicht. Wir arbeiten aber daran.
5. **Wie sind die Regelungen zum Budget, Finanzierung, Entscheidungen?**
Ich habe ein Budget von ca. 30.000 Euro das ich selbst bewirtschaften kann.
Die gesamten Personalkosten der fest angestellten Lehrer werden über das Personalamt abgewickelt. Die Honorarlehrer werden von uns ausbezahlt. Hierfür gibt es ein Extratopf. Früher waren wir dem Kulturamt zugeordnet. Seit 01.01.06 gibt es ein neues Amt. Es heißt „ Amt für Bildung, Kunst und Kultur“. Dort sind die VHS, Kunstschule, Musikschule, Archiv, Stadtbibliothek zusammen geschlossen.
6. **Gibt es eine Musikschiulsatzung?**
Eine Satzung gab es früher. Seit wir auf privatrechtliche Entgeltordnung umgestellt haben gibt es nur noch eine Schulordnung und eine Tarifordnung.
7. **Wie sieht Ihre Zusammenarbeit mit Kindergärten, Schulen, Kirchen und Vereinen aus?**
Wir bieten in einigen Kindergärten musikalische Früherziehung vor Ort an.
In der gegenüberliegenden Bruckenackergrundschule bieten wir eine MusikAG an.
Kinder der Klassen 1 – 4 kommen in vier Gruppen (ca. 100 Kinder) in Schulrandstunden in die Musikschule. Mit der Hauptschule Seefälle sind wir seit Schuljahresbeginn 2006 im Nachmittagsbildungsangebot der Ganztageschule.
Mit der Waldorfschule haben wir ein gemeinsames Jugendsymphonieorchester. Ca. 2 Mal pro Jahr veranstalten wir ein gemeinsames Konzert.
Mit den Kirchen existiert ebenfalls eine gute Kooperation bezüglich gemeinsamer Projekte, gemeinsamer Saal- und Flügelnutzung.
Mit dem Musikverein ebenso. Vereinsmitglieder, die ihren Musikunterricht an der Musikschule erhalten, bekommen 40% Vereinsermäßigung auf den Unterricht.
Ebenso hilft man sich mit Spielern und Instrumenten aus bei diversen Anlässen.
Mit dem örtlichen Sängerbund (dessen Leiter mein stellvertretender Schulleiter ist) kooperieren wir ebenso. Z.B. tritt beim Jahreskonzert des Vereins unser Kinderchor der Musikschule mit auf. Der Leiter des Akkordeonvereinsorchesters ist einer unserer Lehrer. Auch hier gibt es viele Kooperationsprojekte.
8. **Wird von Vereinen auch Musikunterricht angeboten.**
Ja, in verschiedenen Bereichen, wenn es geeignete Leute gibt. Wenn nicht, kommt der Verein auch auf uns zu und bittet um Hilfe. Z.B. seit Beginn letzten Schuljahrs unterrichtet einer meiner Schlagzeuglehrer einen kompletten Nachmittag im Vereinsraum ausschließlich Vereinsschüler. Sie sind alle über die Musikschule angemeldet und erhalten die Vereinsermäßigung.
9. **Welche Instrumente stehen auf der Warteliste?**
Siehe Extrablatt Warteliste (Anhang 4, Tabelle VI-58)
10. **Verfolgen Sie bestimmte Strategien?**
Wir veranstalten einmal im Jahr (meist Juli) einen Instrumenten-Info –Tag. In einem einstündigen Konzert werden alle Instrumente vorgestellt. Danach können sie im Musikschulhaus in den verschiedenen Zimmern ausprobiert werden. Im Bereich Musikalische Früherziehung haben wir bisher Direct-mailing an die entsprechenden Jahrgänge gemacht. Hat aber nicht viel gebracht. Eine geeignete Strategie haben wir bisher noch nicht gefunden.
11. **Seit wann sind Sie Musikschulleiterin in Filderstadt?**
Seit Juli 2000
12. **Zahlen für 2006?**
Die neuen Zahlen für den Berichtsbogen stehen wahrscheinlich ab Ende März zur Verfügung.
13. **Sind die „13 Lehrkräfte mit anderer Vergütung“ im Berichtsbogen die Honorarkräfte?** Ja
14. **Welche Funktion hat der Förderverein?**
Er ist unterstützend im Hintergrund tätig. Sowohl bei finanziellen Dingen als auch bei ideellen, politischen. Er ist für uns auch eine Lobby. Wenn wir etwas schnell und unbürokratisch erledigt haben wollen (finanzieller Art) schalten wir den Förderverein ein.

Anhang 4: Einzugsgebiet und Warteliste

Tabelle VI-57: Einzugsgebiet der MSF

Stadt/Gemeinde	Anzahl Schüler	Stadt/Gemeinde	Anzahl Schüler
Aichtal	26	Oberboihingen	3
Altenriet	1	Oberstenfeld	1
Bempflingen	1	Ostfildern	4
Böblingen	4	Remseck	1
Denkendorf	1	Rottenburg	1
Leinfelden-Echterdingen	21	Schlaitdorf	3
Esslingen	1	Stuttgart	87
Fellbach	1	Tübingen	1
Großbettlingen	2	Unterensingen	1
Köngen	1	Waiblingen	1
Metzingen	1	Waldorfhäslach	6
Neckartailfingen	1	Waldenbuch	1
Neuhausen	6	Weil der Stadt	1
Nürtingen	2	Wendlingen	1
		Gesamt	182

Quelle: Musikschule Filderstadt, Stand: 18.12.2006

Tabelle VI-58: Warteliste

Instrument	Anzahl	Instrument	Anzahl
Akkordeon	1	Klavier	14
Ballett	0	E-Bass	1
Bratsche	0	Musik-Minis	2
Cello	0	Musik-Maxis	3
Blockflöte	10	Musikal. Früherziehung	4
Fagott	0	Oboe	0
Gesang	4	Querflöte	2
Gitarre	21	Saxophon	7
Horn	1	Saz ¹³⁵	2
Interkulturelles Ensemble	0	Percussion	12
Jazz/Rock/Pop	0	Violine	4
Keyboard	0	Tenorhorn	0
Klarinette	3	Trompete	0

Quelle: Musikschule Filderstadt, Stand 18.12.2006

¹³⁵ Türkisches Zupfinstrument.

Anhang 5: Schul- und Tarifordnung

Anhang 5: Schulordnung der MSF

Schulordnung der Musikschule Filderstadt

1. Aufgaben: Die Musikschule ist eine öffentliche Bildungseinrichtung der Stadt Filderstadt. Das Nutzungsverhältnis ist privatrechtlich gestaltet. Ziel ist es, einer breiten Bevölkerungsschicht unabhängig von sozialer und kultureller Herkunft den Zugang zu musikalischer Ausbildung zu ermöglichen.

2. Aufbau: Die Musikschule ist Mitglied im Verband deutscher Musikschulen und erteilt den Unterricht nach den Richtlinien des Dachverbandes. Die Ausbildung ist in drei Abschnitte eingeteilt.

2.1 Grundstufe: Musik-Minis, Musik-Maxis, Musikalische Früherziehung

2.2 Unterstufe: Musikalische Grundausbildung, Orff-Spielkreis, Ballett-Vorstufe, Einzel- und Gruppenunterricht

2.3 Mittel- und Oberstufe: Einzelunterricht, 2er-Gruppenunterricht, Ballett, Jazz-Dance, Musiktheorie, Refresher, Senioren

3. Kooperation: Neben dem Unterricht und dem intensiven Musizieren in eigenen Ensembles und Orchestern, strebt die Musikschule vor allem an:

3.1 Eine enge Zusammenarbeit mit den Filderstädter Kindergärten und Schulen

3.2 Mitwirkung bei der Intensivierung der dortigen musikalischen Erziehung.

3.3 Ergänzung und Bereicherung des Musikunterrichts der allgemeinbildenden Schulen.

3.4 Kooperation mit musiktreibenden Vereinen und kirchlichen Einrichtungen.

3.5 Integration von Mitbürgern ausländischer Herkunft.

4. Das pädagogische Konzept: Das pädagogische Konzept der Musikschule beinhaltet auch oder zusätzlich die Durchführung von Kombiunterricht. Unter dem Begriff Kombiunterricht versteht man die flexible Handhabung der Unterrichtsform in bestimmten Phasen der musikalischen Ausbildung, unabhängig von der gebuchten Unterrichtsform des einzelnen Schülers. (Der gebuchte Tarif wird dadurch nicht berührt). Durch die Kombination der Unterrichtszeiten mehrerer Schüler hat die Lehrkraft die Möglichkeit, unter Einbeziehung verschiedener Elemente aus dem Einzel-, Gruppen und Ensembleunterricht auf die momentanen Bedürfnisse der Schüler zu reagieren und unter pädagogischen und sozialintegrativen Aspekten Schwerpunkte in der Gestaltung des Unterrichts zu setzen.

5. Schuljahr: Das Schuljahr der Musikschule beginnt am 01. Oktober und endet am 30. September. Es unterteilt sich in zwei Semester und zwar 01. Oktober - 31. März (Wintersemester) und 01. April - 30. September (Sommersemester). In den Ferien der Musikschule, die mit den Schulferien der allgemeinbildenden Schulen in Filderstadt übereinstimmen, und an allen schulfreien Tagen findet kein Unterricht statt.

6. An- und Abmeldung: An- und Abmeldungen sind schriftlich an das Sekretariat der Musikschule zu richten.

6.1 Anmeldung und Unterrichtsbeginn

Die Anmeldung zum Unterricht in der Musikschule ist jederzeit möglich, Unterrichtsbeginn ist jeweils zu Semesteranfang. Sofern freie Kapazitäten in einem Fach vorhanden sind, kann der Unterricht auch zu einem anderen Termin aufgenommen werden.

6.2 Abmeldung und Unterrichtsbeendigung

Die Abmeldung eines Schülers kann nur zu Ende des Semesters erfolgen. Die Abmeldung ist spätestens vier Wochen vor Semesterende der Schulleitung schriftlich vorzulegen. Eine vorzeitige Abmeldung ist nur aus dringenden Gründen im Einvernehmen mit der Schulleitung und unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist möglich. Vorübergehende Lustlosigkeit ist kein dringender Grund zum Abbruch des Unterrichts.

7. Unterrichtszeit und Unterrichtsausfall

7.1 Von den Schülern wird erwartet, dass sie pünktlich und regelmäßig zum Unterricht kommen. Bei unvermeidbaren Versäumnissen wird um Entschuldigung durch die Eltern gebeten (telefonisch oder schriftlich).

7.2 Durch Verhinderung o. Verschulden d. Lehrkraft ausgefallener Unterricht wird nachgeholt o. gutgeschrieben.

7.3 Ist die Lehrkraft krank oder aus zwingenden dienstlichen Gründen verhindert, werden die ausgefallenen Unterrichtsstunden dem Schüler in soweit gutgeschrieben, als der Gesamtausfall pro Semester zwei Unterrichtstermine übersteigt. Bei längerfristiger Krankheit (mindestens drei Wochen) des Schülers wird nach Vorlage eines entsprechenden ärztlichen Attestes bei der Schulleitung das entsprechende Entgelt gutgeschrieben.

8. Ausschluss von der Schule: Bei Vernachlässigung des Unterrichts, Verfehlungen des Schülers und Nichtzahlung der Entgelte kann der Ausschluss aus der Schule erfolgen. Der Erziehungsberechtigte wird davon vorher rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.

9. Veranstaltungen der Musikschule: Die von der Schulleitung angesetzten Veranstaltungen (Vorspiele, Konzerte usw.) einschließlich der hierfür erforderlichen Vorbereitungen sind Bestandteil des Unterrichts. Es wird von den Schülern erwartet, dass sie in den entsprechenden Ensembles und Orchestern mitwirken.

10. Gesundheitsbestimmungen: Schüler, die an einer ansteckenden Krankheit leiden, dürfen während dieser Zeit die Musikschule nicht besuchen.

11. Aufsicht: Eine Aufsicht besteht nur während des Unterrichts.

12. Versicherung, Haftung

12.1 Die Schüler werden durch den Schulträger gegen Unfälle versichert. Hierfür gelten die Bedingungen des Versicherers, die bei der Verwaltung der Schule eingesehen werden können.

12.2 Eine Haftung der Stadt für Personen-, Sach- und Vermögensschäden irgendwelcher Art, die bei der Teilnahme am Unterricht oder an sonstigen Veranstaltungen der Musikschule eintreten, wird ausgeschlossen; es sei denn, der Schaden ist auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit eines Mitarbeiters der Musikschule zurückzuführen.

13. Entgelte: Für die Teilnahme am Unterricht, für die Benutzung der Einrichtungen der Musikschule und für die Überlassung von Musikinstrumenten werden Entgelte privatrechtlicher Art nach der jeweils gültigen Tarifordnung, die vom Gemeinderat beschlossen ist, erhoben.

14. Inkrafttreten: Diese Schulordnung tritt zum 01.04.2003 in Kraft.

Anhang 5: Tarifordnung der MSF

Tarifordnung der Musikschule Filderstadt

1. Entgeltspflicht: Die Stadt Filderstadt erhebt für die Teilnahme am Unterricht der städtischen Musikschule Filderstadt Entgelt nach dieser Tarifordnung. Hierbei handelt es sich um ein privatrechtliches Entgelt.

2. Entgelt: Das Unterrichtsentgelt ist ein Jahresentgelt. Es wird aus verwaltungstechnischen Gründen auf 12 Monate einschließlich der Ferienzeiten und Feiertage gleichmäßig verteilt.

Es beträgt:

2.1 Tarife

Tarif:	Angebot	Dauer	wöchentl.	Mtl/pro Teil
A Musik-Minis:	Eltern-Kind (ab 20 Mon-3 Jahre)	1 Jahr	50 Min.	20,50 €
A Musik-Maxis:	Eltern-Kind (3-4 Jahre)	1 Jahr	50 Min.	20,50 €
A Musikalische Früherziehung	ab 4 Jahre	2 Jahre	50 Min.	20,50 €
A Musikalische Grundausbildung	ab 6 Jahre	1 Jahr	50 Min.	20,50 €
A Orff-Spielkreis	ab 6 Jahre	1 Jahr	50 Min.	20,50 €
E Einzelunterricht			30 Min.	57,00 €
F Einzelunterricht			45 Min.	73,00 €
D 2-er Gruppenunterricht			45 Min.	45,00 €
C 3-5er Gruppenunterricht			45 Min.	39,00 €
S Ballett-Vorstufe	ab 5 1/2 Jahre		60 Min.	21,00 €
B Ballett, Jazz-Dance			90 Min.	33,00 €
A Musiktheorie	(Klassenunterricht)		50 Min.	20,50 €
R Refresher			60 Min.	40,00 €
O Senioren			60 Min.	40,00 €
H Instrumentenmiete				14,00 €
M Musikschulmosaikstein (für jeden verpflichtend)				3,00 €
K Erwachsenenensemble			60 Min.	12,00 €

3. Entgeltermäßigung und -befreiung

3.1 Geschwisterermäßigung: Bei mehreren Geschwistern ermäßigt sich das Entgelt für das zweite Kind um 25%, für das dritte Kind um 50%. Das vierte und jedes weitere Kind ist kostenfrei.

3.2 Familienpassermäßigung: Familienpassinhaber erhalten Ermäßigungen laut den gültigen Familienpassrichtlinien.

3.3 Vereinsermäßigung: Mitgliedern von Musikvereinen, Chorvereinigungen, kirchlichen Instrumentalgruppen und Kirchenchören, die ihren Sitz in Filderstadt haben, wird in demjenigen Instrumental- oder Vokalfach, mit dem sie regelmäßig aktiv im Verein bzw. Chor mitwirken, eine Ermäßigung von 40% gewährt.

3.4 Sonstige Ermäßigung: Über weitergehende Anträge auf Entgeltbefreiung und -ermäßigung sowie Abweichungen in begründeten Einzelfällen, z.B. besondere Begabung, entscheidet die Schulleitung.

3.5 Die Ermäßigungen können nicht nebeneinander gewährt werden. Treffen mehrere Ermäßigungsgründe zu, tritt für den Schüler die günstigste Ermäßigung in Kraft.

4. Zuschläge

4.1 Erwachsenenzuschlag

Erwachsene ab dem vollendeten 27. Lebensjahr zahlen einen Zuschlag von 20% auf den jeweiligen Tarif.

4.2 Auswärtigenzuschlag

Auswärtige Schüler zahlen einen Zuschlag von 5 Euro pro Monat.

5. Entgelterstattung

5.1 Bei längerer Krankheit eines Schülers und in sonstigen besonderen Härtefällen kann das Entgelt auf Antrag anteilmäßig erstattet werden. Über den Antrag entscheidet die Musikschulleitung.

5.2 Fallen pro Semester mehr als zwei Unterrichtstermine seitens der Musikschule aus, wird das Entgelt ab dem dritten ausgefallenen Unterrichtstermin anteilmäßig erstattet (jeweils am Ende des Semesters).

5.3 Für versäumte Unterrichtsstunden seitens des Schülers wird das Entgelt nicht erstattet.

6. Miete für Instrumente: Mietinstrumente können im Rahmen des vorhandenen Bestandes ausgeliehen werden. Die monatliche Miete beträgt je Instrument 14,00 Euro (incl. 7% MWSt. = 0,92 Euro).

7. Schuldner: Schuldner des Entgeltes, der Miete und des Musikschulmosaiksteins sind die Schüler/Innen. Bei Minderjährigen sind es die Sorgeberechtigten des Kindes, das die Musikschule besucht. Mehrere Schuldner haften als Gesamtschuldner.

8. Fälligkeit: Das Entgelt, die Instrumentenmiete und der Musikschulmosaikstein werden monatlich zu Beginn eines jeweiligen Monats fällig. Das Entgelt soll nach Möglichkeit bargeldlos durch Kontoabbuchung eingezogen werden.

9. Nichtentrichtung von Unterrichtsentgelten: Konnten die Entgelte nicht abgebucht werden und sind sie auch sonst nicht bezahlt worden, kann nach einer Frist von einem Monat, gerechnet vom Zeitpunkt der schriftlichen Zahlungsaufforderung, der Schüler ausgeschlossen werden.

10. Vorzeitige Beendigung des Unterrichts: Bei vorzeitiger Beendigung des Unterrichts (Austritt, Stundenversäumnis oder Ausschluss) bleibt die Verpflichtung zur Zahlung des Entgeltes für ein volles Semester bestehen. Liegen für die vorzeitige Beendigung des Unterrichts Gründe vor, die der Schüler nicht zu vertreten hat (z.B. Wegzug, mangelnde Befähigung des Schülers, gesundheitliche Gründe), wird das Entgelt auf Antrag anteilig erhoben.

11. Erfüllungsort ist ausschließlich Filderstadt.

12. Inkrafttreten: Diese Tarifordnung tritt zum 01.04.2004 in Kraft.

Anhang 6: Leitbild des Verbandes deutscher Musikschulen e.V.

Unser Leitbild soll Orientierung nach innen geben und unsere Ziele und Aufgaben nach außen deutlich machen. Es legt fest, auf welcher Grundlage wir arbeiten und miteinander umgehen. Es definiert unsere normative Grundhaltung und beschreibt unseren Anspruch an Qualität und Kontinuität. Es ermöglicht so jederzeit strategische Positionen zu überprüfen, um die Arbeit der Musikschulen den sich verändernden Rahmenbedingungen anzupassen. Auf der Basis unseres Leitbildes entwickeln wir konkrete Positionen. Sie betreffen unser Selbstverständnis, unseren Auftrag, unsere Kooperationspartner und unsere Perspektiven für die Zukunft.

Unsere Perspektiven für die Zukunft

Im Hinblick auf die Bildungsdiskussion in Deutschland sind wir von der Notwendigkeit bundesweit vergleichbarer Bildungsstandards überzeugt. Für den Bereich der musikalischen Bildung ist die Arbeit des VdM und seines bundesweiten Wirkungsbereichs dabei von grundlegender Bedeutung. Unser Ziel ist, zusammen mit unseren Landesverbänden an bildungspolitischen Entwicklungen und Entscheidungen beteiligt zu sein und die Handlungskompetenz unserer Mitgliedschulen zu stärken. Wir setzen Schwerpunkte in der musikalischen Bildung von Anfang an bis hin zur Entwicklung geeigneter Angebote für den Dritten Lebensabschnitt. Dabei engagieren wir uns für die Einbeziehung von Menschen aller sozialen Schichten, mit Migrationshintergrund und von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen mit Behinderung. Für die Zusammenarbeit der Musikschulen mit den allgemein bildenden Schulen ist unser erklärtes Ziel, eine verlässliche Verantwortungspartnerschaft zwischen diesen beiden Bildungsträgern zu etablieren. Unsere Kooperationen mit anderen Jugend- und Bildungseinrichtungen sowie weiteren Institutionen und Verbänden wollen wir durch verstärkte Vernetzung ausbauen.

Mit wem arbeiten wir zusammen?

Als zentraler Träger der freien Jugendhilfe arbeiten wir im Bereich der kulturellen Jugendbildung eng mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend ebenso wie mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung zusammen. Wir sind Mitglied im Deutschen Musikrat, im Deutschen Kulturrat, in der Europäischen Musikschul-Union (EMU), in der Bundesvereinigung Kulturelle Jugendbildung (BKJ), in der Föderation musikpädagogischer Verbände Deutschlands (FMV), in den (Bundes-) Akademien Trossingen, Remscheid und Wolfenbüttel, in der Initiative Hören sowie in zahlreichen weiteren deutschen und internationalen Institutionen und Organisationen, in deren Arbeit die Interessen und die Mitwirkung der Musikschulen einzubringen sind. Als gleichberechtigter Partner pflegen wir die Zusammenarbeit mit den Kommunalen Spitzenverbänden, den Fachverbänden, den allgemein bildenden Schulen, den Ausbildungsstätten für Musikberufe, den Laienmusikverbänden und anderen kulturellen Einrichtungen. Wir arbeiten eng mit Wettbewerben wie „Jugend musiziert“, „Jugend jazzt“, dem Deutschen Orchesterwettbewerb oder dem Deutschen Chorwettbewerb zusammen. Mit der GEMA haben wir Rahmenverträge abgeschlossen, die den Musikschulen eine Gebührenbefreiung bzw. günstige Tarife für Musikaufführungen gewähren. Wir engagieren uns, Fördernde Mitglieder aus der Musikwirtschaft und dem Musikleben zu gewinnen, die unsere Anliegen und Projekte ideell und finanziell unterstützen, und arbeiten mit der Bundes-Eltern-Vertretung der Musikschulen zusammen.

Wer sind wir?

Der Verband deutscher Musikschulen (VdM) ist der Fach- und Trägerverband der öffentlichen gemeinnützigen Musikschulen in Deutschland. Er engagiert sich als Fachpartner für die bundesweite Entwicklung und Umsetzung musikalischer Jugend- und Erwachsenenbildung. Der VdM ist anerkannter Träger der freien Jugendhilfe und wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend aus dem Kinder- und Jugendplan des Bundes gefördert. Der VdM ist eigenständig als gemeinnütziger Verein organisiert. Seine Organe sind die Bundesversammlung, der Bundesvorstand und der Erweiterte Bundesvorstand. Die Mitgliedschulen in einem Bundesland bilden auch jeweils einen Landesverband.

Unser Selbstverständnis

Qualität

Wir setzen uns zukunftsorientiert für die qualitätvolle und vergleichbare breit gefächerte musikalische Kinder-, Jugend- und Erwachsenenbildung an den öffentlichen gemeinnützigen Musikschulen als grundlegenden Bestandteil kultureller Bildung in ganz Deutschland ein. Die bundesweite Sicherung der hohen Qualität musikalischer Jugend- und Erwachsenenbildung ist Richtschnur unseres gemeinschaftlichen Handelns von Bundesverband und Landesverbänden. Dies unterstützen wir durch die Förderung von innovativen und breit angelegten Weiterbildungs- und Qualifikationsangeboten.

Spitzen- und Breitenförderung

Wir widmen uns gleichermaßen der musikalischen Exzellenz- bzw. Spitzen- und der Breitenförderung mit dem Ziel einer stärkeren Musikalisierung unserer Gesellschaft. Bei unserer Arbeit und unseren Projekten setzen wir uns für die Einbeziehung unterschiedlichster Musikstile und Musikkulturen ein. Dem Eigenwert aktiven Singens und Musizierens messen wir einen ebenso wichtigen Rang bei wie der Persönlichkeitsbildung, dem sozialen Lernen und dem Erwerb von Schlüsselkompetenzen durch musikalische Bildung und Erziehung.

Zugangsoffenheit und Teilhabe am musisch-kulturellen Leben

Chancengleichheit und Zugangsoffenheit für unser Angebot kultureller Bildung sind uns wichtig. Wir engagieren uns daher in unserer Arbeit für die Integration von Menschen mit Behinderung und von sozial benachteiligten Menschen. Respekt vor anderen Kulturen und die Einbeziehung von Menschen mit Migrationshintergrund sind

ebenso Grundsätze unserer Arbeit wie die Förderung von sozialem Miteinander und internationaler Verständigung. Mit Konzepten für musikalische Bildung ab dem frühen Lebensalter bis zur musikalischen Arbeit mit Senioren fördern wir lebenslanges Lernen mit Musik. Die Zusammenführung der Generationen ist uns dabei wichtig. Bei all dem berücksichtigen wir nach dem Prinzip des Gender Mainstreaming die vielfältigen Lebenssituationen und Interessen von Frauen und Männern, Mädchen und Jungen und setzen uns für die Gleichstellung der Geschlechter ein.

Netzwerke und Partnerschaften

Unsere Netzwerke und Partnerschaften sind für uns von tragender Bedeutung. Wir pflegen und vertiefen unsere Kooperationen mit allgemein bildenden Schulen und Kindertagesstätten, unsere Kontakte zu Hochschule und Politik, ebenso wie unsere Partnerschaften mit verschiedensten Institutionen und Verbänden.

Verbesserung der Rahmenbedingungen

Wir setzen uns für die Verbesserung allgemeiner politischer, rechtlicher und finanzieller Rahmenbedingungen unserer Mitgliedschulen ein. Wir beziehen fachlich fundierte Stellung zu musik-, kultur- und bildungspolitischen Themen. Dies unterstützen wir mit zielgerichteter aktiver Öffentlichkeitsarbeit und pflegen dabei den offenen Dialog.

Unsere zentralen Aufgaben, Ziele und Leistungen

Strukturplan, Rahmenlehrpläne, Richtlinien und Empfehlungen

Wir sind für die Erarbeitung und Aktualisierung des Strukturplans für Musikschulen und der Rahmenlehrpläne für den Musikschulunterricht verantwortlich. Wir geben Richtlinien und Empfehlungen zu pädagogischen und organisatorischen Fragen heraus.

Fachkompetenz und Fortbildung

Wir stehen für Fachkompetenz und Fortbildung. Hierbei erstreben wir die optimale Verbindung von fachlicher Kompetenz und Praxisnähe. Mit zahlreichen Experten erarbeiten wir Projekte und Konzepte auch unter Einbeziehung externen Fachwissens.

Innovative Modelle und Projekte

Wir initiieren, entwickeln und erproben neue musikpädagogische Modelle und Projekte. Für Lehrkräfte und Leiter/-innen der Musikschulen erarbeiten wir Fort- und Weiterbildungskonzepte und bieten eine breite Palette entsprechender Seminare und Lehrgänge an. Mit unseren Musikschulkongressen, Symposien und Tagungen unterstützen wir den Erfahrungsaustausch der Musikschulen.

Beratung und Qualitätsentwicklung

Wir beraten die Musikschulen und ihre Träger in pädagogischen wie politischen Fragen, in organisatorischen und verwaltungstechnischen Belangen. Große Bedeutung messen wir der Qualitätsentwicklung der Musikschulen bei, die wir durch eigene Qualitätsmanagement-Instrumente unterstützen.

Interessenvertretung der Musikschulen

Wir formulieren und vertreten die gemeinsamen Belange unserer Mitgliedschulen auf nationaler und internationaler Ebene.

Kommunikation und Dienstleistungen

Unsere Geschäftsstelle versteht sich als Dienstleister für unsere Mitglieder und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie hat damit eine zentrale Stellung innerhalb des Verbandes im Sinne einer Drehscheibe wechselseitiger Kommunikation zwischen den Musikschulen, den VdM-Organen und den Landesverbänden sowie der Vermittlung unserer Ziele und Aufgaben nach außen.


Anhang 7: Auszug aus der Broschüre der MSF

Visionen

- Erweiterung des Musikschulgebäudes um ein großes Foyer für ca. 200 Personen und um neue (behinderterengerechte) Unterrichtsrumme
- Ausbau des interkulturellen Ensembles
- Ausbau der musikalischen Angebote für Menschen mit Behinderungen
- Ausbau der Kooperationsangebote mit den allgemeinbildenden Schulen

Wir bitten Sie um:


- Vertrauen
- Feedback
- Unterstützung
- Engagement



Maria Fiedler
Leiterin Musikschule

**ilder
stadt**
Forum der Musik

Kontakt:
Musikschule Filderstadt
Föhlsstr. 3
70794 Filderstadt
Tel.: 0711 7089051
Fax.: 0711 7089052
Email: m.fiedler@ildersst.de




Profil

Wir sind eine kommunale
Bildungseinrichtung für

- Kinder
- Jugendliche
- Erwachsene

Ziel

Jeder Mensch soll, unabhängig von
seiner sozialen oder ethnischen Herkunft
die Chance auf ein qualifiziertes
und breit angelegtes Angebot
musikalischer Bildung erhalten, das die
Musik anderer Kulturen einschließt.



Anhang 8: Auszug aus dem Berichtsbogen des VdM über die MSF zum Stichtag 01.01.2006, Filderstadt, 23.06.2006

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 4

4. Angaben zu den Lehrkräften

4.1 Vergütung und Beschäftigungsumfang der Lehrkräfte (ohne Schulleiter und Stellvertreter)

Vergütung nach TVöD		andere Vergütung		Beschäftigungsumfang	
Entgeltgruppe	Anzahl Lehrkräfte	Vergütung (€ pro monatl. WStd.)	Anzahl Lehrkräfte	Beschäftigungsumfang	Anzahl Lehrkräfte
13		bis 40,-		vollbeschäftigt	7
12		41,- - 50,-		teilbeschäftigt mit mindestens einer halben Stelle	16
11		51,- - 60,-		teilbeschäftigt mit weniger als einer halben Stelle	14
10	4	61,- - 70,-			
9	32	71,- - 80,-	13		
8	1	81,- - 90,-			
7		über 90,-			
6					
Summe Vergütung nach TVöD		Summe andere Vergütung		Summe	
37		13		37	
+					
Summe aller Lehrkräfte					
50					
↓					
Summe der weiblichen Lehrkräfte					
25					
↓					
Summe der männlichen Lehrkräfte					
25					

4.2 „Ferienüberhang“ (betrifft nur TVöD-Anwender):

wird umgelegt und zwar mit zusätzlich 33 Wochenstunden à 45 Minuten (bezogen auf eine vollbeschäftigte Lehrkraft)

4.3 Besondere Funktionen von Lehrkräften

(Bitte geben Sie die Anzahl der unter 4.1 genannten Lehrkräfte an, die besondere Funktionen ausüben)

Funktion	Ausgleich für die Übernahme besonderer Funktion durch					davon	
	Höhergruppierung (Anzahl Lehrer)	Zulage (Anzahl Lehrer)	Unterrichtsfreistellung		weiblich	männlich	
			(Anzahl Lehrer)	(Anzahl Stunden)			
Bezirksleiter							
Zweigstellenleiter							
Fachbereichsleiter			11	12	4	7	
Personal-/Betriebsrat							
Sonstige							

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 5

5. Angaben zur Verwaltung

5.1 Angaben zum Verwaltungsleiter (falls besetzt):

Name: _____ Vorname: _____

weiblich männlich

Dienstbezeichnung: _____

Der Verwaltungsleiter ist tätig

als Beamter, Besoldungsgruppe A _____ als Angestellter nach TVöD, Entgeltgruppe _____

als Angestellter mit anderer Vergütung in einem anderen Mitarbeiterverhältnis

Durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit für die Musikschule: _____ Stunden à 60 Min.

5.2 Angaben zu Verwaltungsmitarbeitern (Sekretariat u.a.):

vergütet nach TVöD Entgeltgruppe	1 - 4	5	6	7	8	9	10	11	12	andere Vergütung	weibl.	männl.
Anzahl	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Arbeitsstunden à 60 Min. wöchentlich insgesamt	0	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6. Angaben zu den Unterrichtsstätten

Anzahl der Unterrichtsorte (Gemeinden/Gemeindeteile): 5

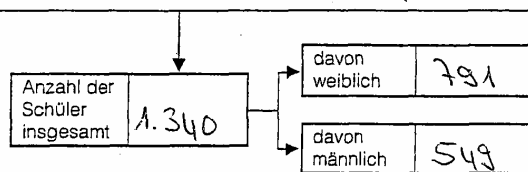
Anzahl der Unterrichtsstätten (Gebäude): 18

Anzahl der eigenen Häuser: 1

7. Angaben zum Alter der Schüler und zur Schülerzahl

(hier jede Person nur einmal zählen!)

Alterstufe	Elementarbereich bis 5 Jahre	Primarstufe 6 bis 9 Jahre	Sekundarstufe I 10 bis 14 Jahre	Sekundarstufe II 15 bis 18 Jahre	Erwachsene		
					19 bis 25 Jahre	26 bis 60 Jahre	über 60 Jahre
Anzahl der Schüler	228	314	420	195	74	98	11



Das Höchstalter der Schüler ist nicht begrenzt

Das Höchstalter der Schüler ist begrenzt auf _____ Jahre

7.1 Warteliste

Anzahl der Schüler, die auf einen Unterrichtsstellen warten: 93

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 6

8. Angaben zu den Schülerbelegungen und den erteilten Wochenstunden

8.1 Grundfächer (ganzjährige Angebote zum Stichtag 1. Januar 2006)

FACH	Anzahl der Schülerbelegungen	Anzahl der Unterr.-einheiten (Kurse)	Wöchentl. Gesamtzeit des Unterr. in Min.
Musikalische Früherziehung (VdM-Curriculum)	208	20	1300
Musikalische Früherziehung (anderer Weg)	0	0	0
Musikalische Angebote für Kinder unter 4 Jahren	44	5	325
Musikalische Grundausbildung	16	2	130
Singklassen	0	0	0

Insgesamt	268	Insgesamt	1755	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	39.0000	Jahreswstd.
------------------	-----	------------------	------	-------------------------------	---------	-------------

8.1.1 Grundfächer (zusätzliche, nicht ganzjährige Angebote im Kalenderjahr 2005)

FACH	Anzahl der Schülerbelegungen	Anzahl der Unterr.-einheiten (Kurse)	Wöchentl. Gesamtzeit des Unterr. in Min.	Anzahl der vergüteten Unterr.-wochen	Jährliche Gesamtzeit des Unterr. in Min.
				X	=
				X	=
				X	=
				X	=
				X	=

Insgesamt	
------------------	--

Insgesamt	
------------------	--

: 45 =
(1 Wstd. = 45 Min.)

Gesamt-wstd.	
--------------	--

: 39 =
(Unterrichtswochen)

Jahreswstd.	0
-------------	---

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 7

8.2 Instrumental- und Vokalfächer (ganzjährige Angebote zum Stichtag 1. Januar 2006)

FACH	Anzahl der Schülerbelegungen	Wöchentl. Gesamtzeit des Unterr. in Min.
------	------------------------------	--

Streichinstrumente

Violine	108	3900
Viola	2	90
Violoncello	27	1095
Kontrabass	14	465
Gambe/Fidel		
andere Streichinstrumente		

Insgesamt	151	5550	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	123,33	Jahreswstd.
------------------	------------	-------------	-------------------------------	---------------	-------------

Zupfinstrumente

Gitarre	107	3680
Mandoline		
Harfe		
Zither		
Hackbrett		
Elektro-Gitarre	2	60
Elektro-Bass	6	210
andere Zupfinstrumente		

Insgesamt	115	3960	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	88	Jahreswstd.
------------------	------------	-------------	-------------------------------	-----------	-------------

Blechblasinstrumente

Horn		
Trompete	27	855
Posaune	6	195
Tenorhorn	4	120
Bariton	1	30
Besstuba		
andere Blechblasinstrumente		

Insgesamt	38	1200	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	26,07	Jahreswstd.
------------------	-----------	-------------	-------------------------------	--------------	-------------

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 8

Fortsetzung 8.2 Instrumental- und Vokalfächer (ganzzährige Angebote zum Stichtag 1. Januar 2006)

FACH	Anzahl der Schülerbelegungen	Wöchentl. Gesamtzeit des Urten. in Min.
------	------------------------------	---

Holzblasinstrumente

Blockflöte	63	2490
Querflöte	45	1455
Obpe	7	225
Klarinette	43	1485
Fagott	6	270
Saxophon	30	975
andere Holzblasinstrumente		

Insgesamt	194	6900	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	153,33	Jahres- wstd.
------------------	------------	-------------	-------------------------------	---------------	------------------

Schlaginstrumente

Schlagzeug	44	1755
andere Schlaginstrumente		

Insgesamt	44	1755	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	39	Jahres- wstd.
------------------	-----------	-------------	-------------------------------	-----------	------------------

Tastensinstrumente

Klavier	187	6420
Cembalo		
Akkordeon	16	525
Kirchenorgel		
E-Organ		
Keyboard	23	705
andere Tastensinstrumente	6	195

Insgesamt	232	7905	: 45 = (1 Wstd. = 45 Min.)	175,67	Jahres- wstd.
------------------	------------	-------------	-------------------------------	---------------	------------------

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 13

8.5 Berechnung der Schülerbelegungen und der Jahreswochenstunden (bitte übertragen aus 8.1 bis 8.4.1)

8.5.1 Ganzjährige Angebote zum Stichtag 1. Januar 2006

FACH	Anzahl Schülerbelegungen	Anzahl Jahreswochenstunden
Grundfächer (Summen 8.1)	268	39
Instrumental- und Vokalfächer (Summen 8.2.1)	811	634
Ensemblefächer (Summen 8.3)	271	42
Ergänzungsfächer (Summen 8.4)	106	25,11
	↓	↓
Summen 8.5.1	1456	740,11

8.5.2 Zusätzliche, nicht ganzjährige Angebote im Kalenderjahr 2005

FACH	Anzahl Schülerbelegungen	Anzahl Jahreswochenstunden
Grundfächer (Summen 8.1.1)		
Instrumental- und Vokalfächer (Summen 8.2.2)		
Ensemblefächer (Summen 8.3.1)		
Ergänzungsfächer (Summen 8.4.1)		
	↓	↓
Summen 8.5.2		

8.5.3 Summen der Schülerbelegungen und der Jahreswochenstunden (ganzjährige und zusätzliche, nicht ganzjährige Angebote)

FACH	Anzahl der Schülerbelegungen			Anzahl Jahreswochenstunden		
	ganzjährig	nicht ganzjährig	Summe	ganzjährig	nicht ganzjährig	Summe
Grundfächer	268	-	268	39	-	39
Instrumental- und Vokalfächer	811	-	811	634	-	634
Ensemblefächer	271	-	271	42	-	42
Ergänzungsfächer	106	-	106	25,11	-	25,11

Insgesamt 1456

Insgesamt 740,11

von Angestellten/abhängig Beschäftigten* erteilte Jahreswochenstunden	659,03	← davon
von freien Mitarbeitern/Honorarkräften* erteilte Jahreswochenstunden	81,08	

* siehe Definition zu 16. Angaben zur Finanzierung, Fußnoten ¹⁾ und ²⁾

Anhang 8: Berichtsbogen, Seite 18

16. Angaben zur Finanzierung 2005

EINNAHMEN		AUSGABEN	
(bitte volle €-Beträge angeben)		(bitte volle €-Beträge angeben)	
Unterrichtsgebühren	685.308	Personalkosten für pädagogische Mitarbeiter insgesamt (incl. Schulleitung)	1.283.470
Zuschüsse vom Land	124.673	davon für Angestellte 1/Beamte	1.216.495
Zuschuss oder Deckungsausgleich durch Landkreise*	0	davon für freie Mitarbeiter *	66.976
Zuschuss oder Deckungsausgleich durch Städte und/oder Gemeinden*	0	Personalkosten für Verwaltungsmitarbeiter	94.586
Zuschüsse aus sonstigen öffentlichen Mitteln	0	Verwaltungshaushalt*	134.543
Spenden, Sponsoring, Werbeeinnahmen	10.175	Sachkosten	Vermögenshaushalt**
Sonstige Erlöse (z.B. Eintrittsgelder, Instrumentenmiete)	11.122		2.608

Handwritten notes: 1.376.000, 19%, 47.15, 9%

* ohne kalkulatorische Kosten, Abschreibungen und innere Leistungsverrechnungen bzw. entsprechende Einnahmen

** Anschaffungen über € 410,-

Unterdeckung, Verlust, Fehlbetrag, Entnahme aus Betriebsmittelreserve	683.929	Überschuss, Gewinn, Zuführung zur Betriebsmittelreserve	0
Summe Einnahmen	1.515.208	= Summe Ausgaben	1.515.208

Bitte achten Sie darauf, dass die Addition korrekt ausgeführt wurde und die linke Summe mit der rechten Summe übereinstimmt!

1) "Angestellte" sind Leiter/innen, die auf Grund eines - in aller Regel schriftlichen - Arbeitsvertrages abhängig beschäftigt sind. Für sie werden Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge abgeführt. Zu den Angestellten gehören auch die geringfügig Beschäftigten (sog. 400 - € - Kräfte).
 2) "Freie Mitarbeiter", auch Honorarkräfte genannt, sind Lehrkräfte, mit denen ausdrücklich kein Arbeitsverhältnis begründet worden ist. Sie sind für Versteuerung und Sozialversicherung ihrer Honorare selbst verantwortlich und erhalten von der Musikschule keinerlei Leistungen zu ihrer sozialen Sicherung.

Filderstadt, 23.06.2006
 Ort, Datum

Rechtsgültige Unterschrift
 Hans-Jürgen Kirschner, Stadtkämmerer

M. Fiedler
 Rechtsgültige Unterschrift
 Maria Fiedler, Musikschulleiterin

Literaturverzeichnis

- BARTIKOWSKI, BORIS** Kundenzufriedenheit, Verfahren zur Messung der Indifferenzzone, in:
GIERL, HERIBERT/ HELM, ROLAND:
Reihe: Marketing, Band 19, Lohmar, 2002
- BEUTIN, NIKOLAS** Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick, in:
HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.):
Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006
- BRUHN, MANFRED** Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis, 7. Auflage, Wiesbaden, 2004
- COLBERT, FRANÇOIS** Kultur- und Kunstmarketing. Ein Arbeitsbuch, Wien, 1999
- DILLER, HERMANN (HRSG.)** Vahlens Großes Marketing Lexikon, 2. Auflage, München 2001
- ECKEY, HANS-FRIEDRICH, U. A.** Deskriptive Statistik. Grundlagen, Methoden, Beispiele, 4. Auflage, Wiesbaden, 2005
- EDERER, GÜNTER/ SEIWERT, LOTHAR J.** Das Märchen vom König Kunde, Offenbach, 1998
- GÜNTER, BERND** Beschwerdemanagement als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit, in:
HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.):
Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006, S. 372.
- HEBSACKER, MARKUS** Musikschulen in der Sackgasse? in:
ACKERMANN, PETER/ MAZUROWICZ, ULRICH (HRSG.): Musikpädagogische Impulse, Band 5, Fernwald, 2004

-
- HEINRICHS, WERNER** Kommunales Kulturmanagement, Baden-Baden, 1999
- HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.)** Kundenzufriedenheit. Konzepte, Methoden, Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006
- HOMBURG, CHRISTIAN/ KROHMER, HARLEY** Marketingmanagement, Wiesbaden, 2003
- HOMBURG, CHRISTIAN, U. A.** Operationalisierung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, in: **BRUHN, MANFRED/ HOMBURG, CHRISTIAN:** Handbuch Kundenbindungsmanagement, 3. Auflage, Wiesbaden, 2000
- HOMBURG, CHRISTIAN/ STOCK-HOMBURG, RUTH** Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: **HOMBURG, CHRISTIAN (HRSG.):** Kundenzufriedenheit. Konzepte, Methoden, Erfahrungen, 6. Auflage, Wiesbaden, 2006
- JUGENDBILDUNGSGESETZ** §§ 1, 2, 5, 9-11, Fassung vom 08.07.1996
- KAISER, MARC-OLIVER** Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit. Dimensionen und Messmöglichkeiten, 2. Auflage, Berlin, 2005
- KAISER, MARC-OLIVER** Kundenzufriedenheit kompakt, Berlin, 2006
- KLEIN, ARMIN** Kultur-Marketing, 2. Auflage, München, 2005
- KLEIN, ARMIN (HRSG.)** Kompendium Kulturmanagement. Handbuch für Studium und Praxis, München, 2004

-
- KLEIN, ARMIN** Kulturmarketing, in:
KLEIN, ARMIN (HRSG.):
Kompendium Kulturmanagement. Handbuch
für Studium und Praxis, München, 2004
- KOTLER, PHILIP/
BLIEMEL, FRIEDHELM** Marketing-Management. Analyse, Planung und
Verwirklichung, 10. Auflage, München, 2006
- KROMREY, HELMUT:** Empirische Sozialforschung,
11. Auflage, Stuttgart, 2006
- LANDESVERBAND DER
MUSIKSCHULEN BADEN-
WÜRTTEMBERGS E.V.
(LMBW)** www.musikschulen-bw.de/musikschulen.html,
Stand: 31.01.2007
- LANDESVERBAND DER
MUSIKSCHULEN BADEN-
WÜRTTEMBERGS E.V.
(LMBW)** [www.musikschulen-bw.de/musikschulen-
auftrag.html](http://www.musikschulen-bw.de/musikschulen-auftrag.html), Stand: 31.01.2007
- MEFFERT, HERIBERT/
BUHRMANN, CHRISTOPH** Marken-Management,
2. Auflage, Wiesbaden, 2005
- MICHELS, ULRICH** dtv-Atlas Musik, Band 2, Musikgeschichte vom
Barock bis zur Gegenwart, 13. Auflage, Mün-
chen, 2003
- SCHEYTT, OLIVER** Kommunales Kulturrecht.
Kultureinrichtungen, Kulturförderung und
Kulturveranstaltungen, München, 2005
- SCHEYTT, OLIVER** Die Musikschule, Köln, 1989
- SCHNEIDER, WILLY/
KORNMEIER, MARTIN** Kundenzufriedenheit.
Konzept, Messung, Management, Bern, 2006

-
- STADT FILDERSTADT** www.filderstadt.de/servlet/PB/menu/1002704/index.html, Stand: 13.12.2006
- STADT FILDERSTADT, MUSIKSCHULE** www.filderstadt.de/servlet/PB/menu/1194606_11/index.html, Stand: 13.12.2006
- STAUSS, BERND/ SEIDEL, WOLFGANG** Beschwerdemanagement, München/Wien, 3. Auflage, 2002
- VERBAND DEUTSCHER MUSIKSCHULEN E.V. (VDM)** Leitbild des VdM. www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006
- VERBAND DEUTSCHER MUSIKSCHULEN E.V. (VDM)** www.musikschulen.de, Stand: 13.12.2006
- ZACH, ANDREAS** Kommunale und private Musikschulen in Deutschland. Wirtschaftliche und pädagogische Aspekte der Musikschularbeit, Berlin, 2006

Erklärung nach § 36 III APrOVwgD

Ich versichere, dass ich diese Diplomarbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe.

Ludwigsburg, im Februar 2007

Julia Haß