

# STADTVERWALTUNG FÜRSTENFELDBRUCK

## Beschlussvorlage Nr. 2093/2020

### 19. öffentliche und nichtöffentliche Sitzung des Kultur- und Werkausschusses

|                         |                           |                                                             |                 |            |          |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------|
| Betreff/Sach-antragsnr. |                           | Veranstaltungsforum Fürstenfeld: Ergebnisse Besucherumfrage |                 |            |          |
| TOP - Nr.               |                           |                                                             | Vorlagenstatus  | öffentlich |          |
| AZ:                     |                           |                                                             | Erstelldatum    | 19.02.2020 |          |
| Verfasser               |                           | Leinweber, Norbert                                          | Zuständiges Amt | VF         |          |
| Sachgebiet              |                           | Veranstaltungsforum Fürstenfeld                             | Abzeichnung OB: |            |          |
| Beratungsfolge          |                           |                                                             | Zuständigkeit   | Datum      | Ö-Status |
| 1                       | Kultur- und Werkausschuss |                                                             | Kenntnisnahme   | 11.03.2020 | Ö        |

|          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| Anlagen: | 1) Muster Besucher-Fragebogen 2019 |
|----------|------------------------------------|

### **Bekanntgabe:**

Der Kultur- und Werkausschuss Fürstenfeld nimmt die Informationen zur Kenntnis.

|                                       |                             |                  |    |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------|----|
| Referent/in                           | Wollenberg, Prof. Dr. / FDP | Ja/Nein/Kenntnis | Ja |
| Referent/in                           |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
| Referent/in                           |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
| Referent/in                           |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
| Beirat                                |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
| Beirat                                |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
| Beirat                                |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
| Beirat                                |                             | Ja/Nein/Kenntnis |    |
|                                       |                             |                  |    |
| Klimarelevanz                         |                             |                  |    |
| Umweltauswirkungen                    |                             |                  |    |
| Finanzielle Auswirkungen              |                             |                  |    |
| Haushaltsmittel stehen zur Verfügung  |                             |                  | €  |
| Aufwand/Ertrag lt. Beschlussvorschlag |                             |                  | €  |
| Aufwand/Ertrag der Gesamtmaßnahme     |                             |                  | €  |
| Folgekosten                           |                             |                  | €  |

## **Sachvortrag:**

Um die Zufriedenheit der Kulturgäste des Veranstaltungsforums zu ermitteln, erfolgte vom 12. September bis zum 26. Dezember 2019 eine schriftliche Befragung der Veranstaltungsbesucher. Bei insgesamt 37 Veranstaltungen wurden Besucher aktiv durch das Abendpersonal auf die Umfrage aufmerksam gemacht, zudem erfolgte eine Auslage auf Tischen in den Foyers. Insgesamt wurden 507 gültige Fragebögen ausgefüllt. [Zum Vergleich: Umfrage 2014: 810 Fragebögen, Umfrage 2009: 407 Fragebögen].

Gleichzeitig wurden in einem separaten Bogen ein Gewinnspiel und Serviceangebot ausgelegt. Dieser wurde bewusst von der Umfrage getrennt, um die Ergebnisse des Fragebogens nicht zu verzerren, die Anonymität der Teilnehmer zu wahren und DSGVO-Vorgaben einzuhalten. Besucher konnten sich entweder lediglich für eine Kartenverlosung eintragen (5x2 Karten) oder gleichzeitig kostenlose Informationsangebote des Veranstaltungsforums anfragen, vom vierteljährlichen Email-Newsletter über das Halbjahresprogrammheft „journal fürstenfeld“ bis zum Abonnementflyer der sieben Kulturreihen sowie des Entdecker-Abos. Insgesamt wurden 453 Gewinnspiel- und Service-Zettel ausgefüllt.

## **Aufbau des Fragebogens**

Der Fragebogen basiert im Wesentlichen auf der Umfrage von 2014. Um eine größtmögliche Kundenfreundlichkeit zu gewährleisten, wurde er von vier auf zwei Seiten reduziert und konnte nun in lediglich fünf Minuten ausgefüllt werden.

Erfragt wurde die Besucherzufriedenheit in den Bereichen Programm und Erlebnis in Bezug auf Lage, Ambiente, Ausstattung und Service des Veranstaltungsforums bzw. der Fürstenfelder Gastronomie. Gewählt wurde eine sechsstufige Skala von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“. In einer offenen Frage zu Anregungen, Wünschen und Kritik konnten Teilnehmer freie Beiträge eintragen. Das Informationsverhalten der Besucher wurde sowohl im Allgemeinen als auch in Bezug auf das Informationsangebot des Veranstaltungsforums eruiert. Persönliche Angaben der Teilnehmer (Geschlecht, Altersgruppe sowie Wohnort) wurden auf freiwilliger Basis erhoben.

## **Auswertung und Ergebnisse**

Die Eingabe wurde auf Plausibilität geprüft. Fragebögen, die weniger als 50 % gültige Antworten enthielten, wurden nicht in die Analyse einbezogen. Insgesamt flossen in die Auswertung 507 von 511 Fragebögen ein. Die Umfrage erfolgte auf freiwilliger Basis, daher erhebt die Auswertung keinen Anspruch auf Repräsentativität. Dennoch lässt sich anhand der Ergebnisse eine Tendenz zur Besucherzufriedenheit ableiten.

Soweit nicht extra gekennzeichnet, beziehen sich die unten genannten prozentualen Angaben der Fragen 1-16 auf die relativen Werte der Umfrage, d. h. den Anteil der Teilnehmer, die eine Bewertung von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“ abgaben. Nicht-Antworten und die Option „nicht beurteilbar“ wurden in diesen Fällen aus den Ergebnissen herausgerechnet.

## 1. Teilnehmerstruktur

Den Hauptteil der Umfrageteilnehmer bildet die Altersgruppe der 45-60-Jährigen (44 %), gefolgt von den 61-70-Jährigen. Deutlich weniger Teilnehmer gab es in den Altersgruppen unter 45 sowie über 70 Jahre. Rund 69 % der Teilnehmer identifizierten sich als weiblich, 30 % als männlich, ein knappes Prozent als divers.

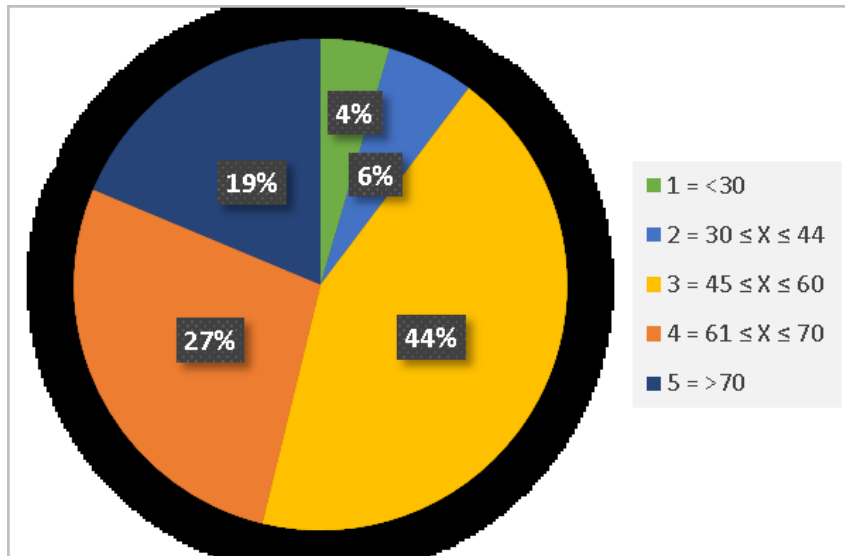


Abbildung 1: Altersstruktur der Umfrageteilnehmer

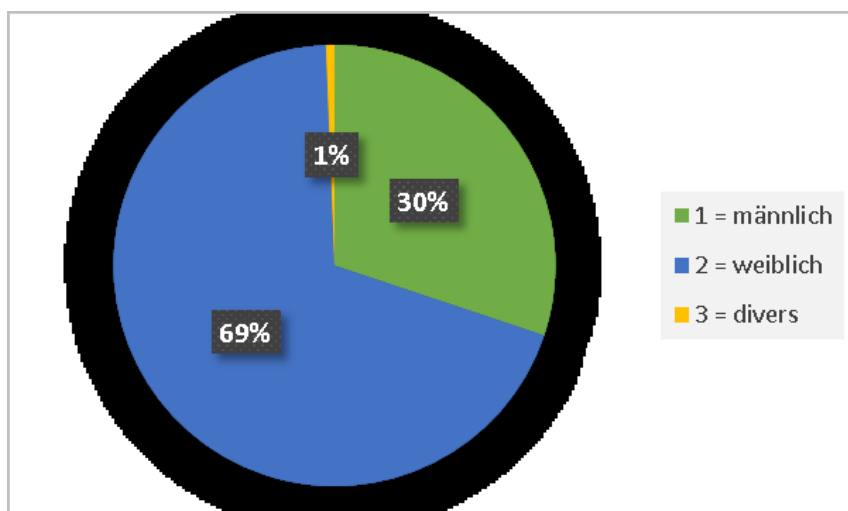


Abbildung 2: Geschlechtsverteilung der Umfrageteilnehmer

## 2. Programm

Um die Zufriedenheit mit dem Programm des Veranstaltungsforums abzufragen, wurden die Ausprägungen Vielfalt, Qualität und Preisgestaltung gewählt. Insgesamt sind 99 % der Befragten mit der Vielfalt des Programms sehr zufrieden bis eher zufrieden. Dies gilt ebenso für die Qualität des Programms (100 % zufrieden bis eher zufrieden). Mit der Preisgestaltung sind 98 % der Teilnehmer sehr zufrieden bis eher zufrieden, lediglich drei von 507 Teilnehmern äußerten sich als „sehr unzufrieden“.

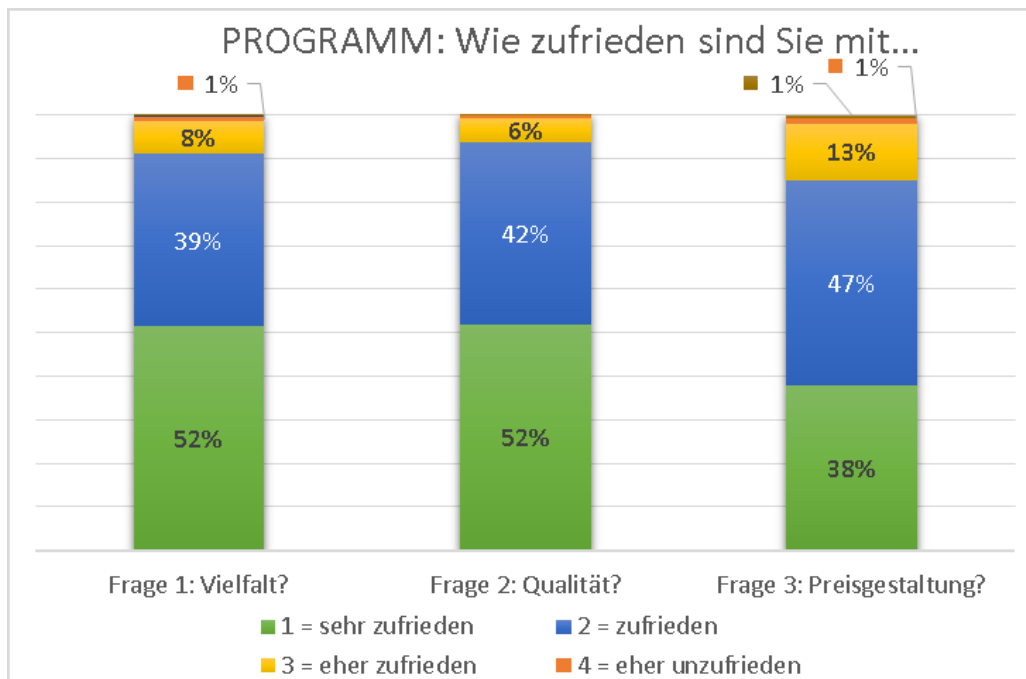


Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Programm des Veranstaltungsforums

### 3. Erlebnis

Unter dem Titel „Erlebnis“ wurden verschiedene Kategorien abgefragt, von der Lage über das Ambiente, die Ausstattung und das Serviceangebot im Fürstenfeld-Areal. Ein Überblick wird in Abb. 4 gegeben. Bei allen Fragen wurden Zufriedenheitswerte von über 90 % erreicht, in unterschiedlichen Ausprägungen. Fragen zur Zufriedenheit mit dem ÖPNV, dem WLAN-Angebot sowie der Barrierefreiheit wurden zu einem großen Teil als „nicht beurteilbar“ angekreuzt oder nicht beantwortet – hier fallen entsprechend einzelne Unzufriedene höher ins Gewicht.

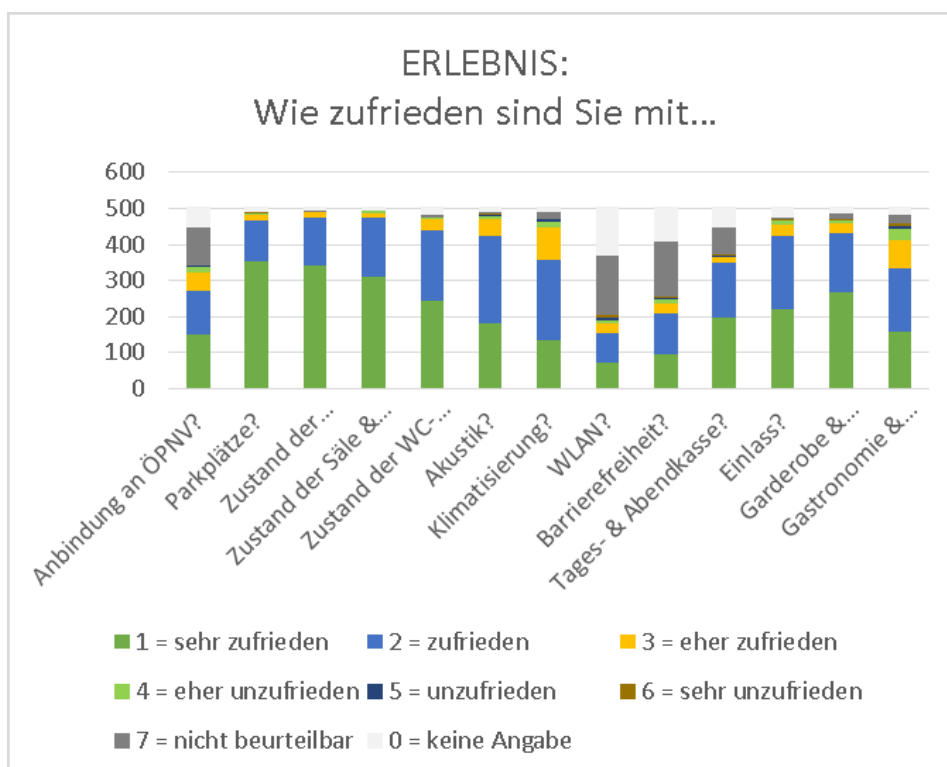


Abbildung 4: Zufriedenheit mit dem Besuchserlebnis im Veranstaltungsforum

#### 4. Informationsverhalten

Die befragten Besucher informieren sich überwiegend im Internet über das allgemeine Veranstaltungsprogramm. An zweiter Stelle stehen Zeitungen bzw. Zeitschriften, gefolgt von Plakaten (über ein Drittel der Befragten) und Flyern. Social Media wird zu diesem Zweck nur von 4 % der Befragten genutzt. Auf das Veranstaltungsforum bezogen zeigt sich ein ähnliches Bild – die Webseiten des Veranstaltungsforums ([www.fuerstenfeld.de](http://www.fuerstenfeld.de), [www.bluesfirst.de](http://www.bluesfirst.de), [www.toepfermarkt-fuerstenfeld.de](http://www.toepfermarkt-fuerstenfeld.de) ...) nutzen fast die Hälfte der Befragten, gefolgt von Flyern (43 %) und dem Halbjahres-Programmheft „Journal Fürstenfeld“ (35%). Newsletter sowie Social Media spielen auch hier eine untergeordnete Rolle. Vergleicht man die Social-Media-Nutzung der Befragten mit aktuellen Deutschland-Trends, wird deutlich, dass man diese Informationssparte weiterhin nicht vernachlässigen darf.

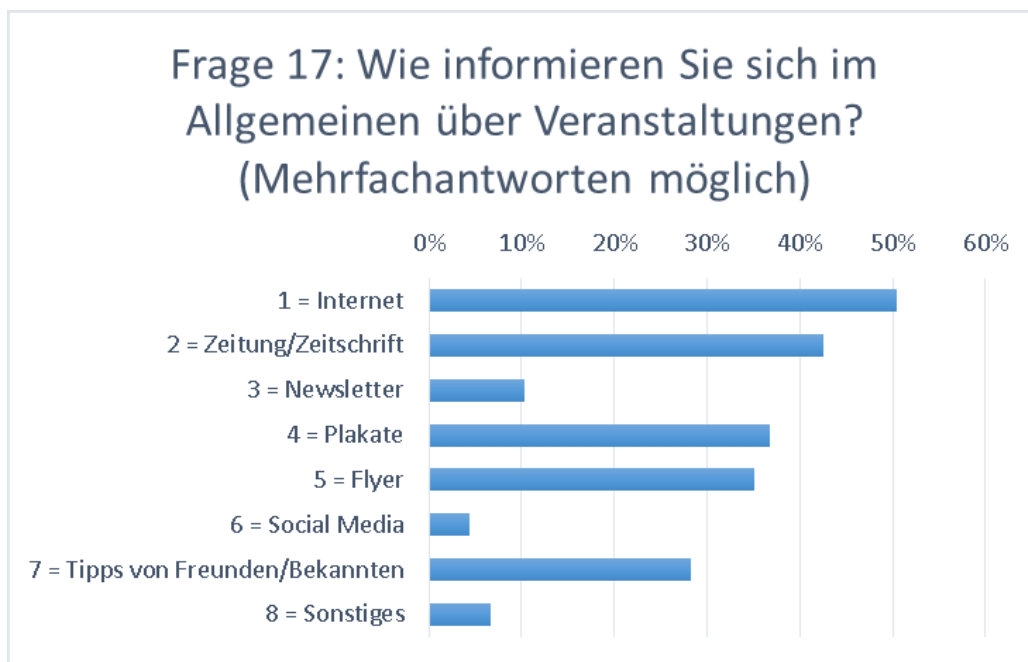


Abbildung 5: Allgemeines Informationsverhalten der Befragten

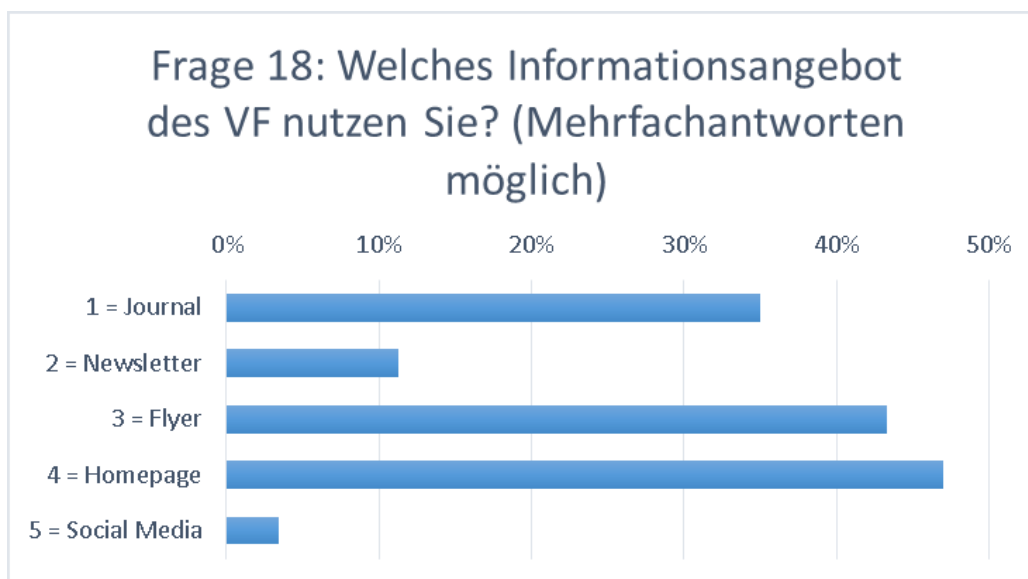


Abbildung 6: Informationsverhalten der Befragten in Bezug auf Informationsmittel des VF

## 5. Weiterempfehlung

Um die Weiterempfehlungsrate transparenter zu gestalten, wurde die Frage, ob die Besucher das Veranstaltungsforum weiterempfehlen würden, in eine vierstufige Skala umgewandelt. Statt ja/nein (2014: 99,52 % Weiterempfehlung) konnten die Besucher nun auch die Zwischenstufen „eher ja“ oder „eher nein“ wählen. Erfreulicherweise beantworteten die Teilnehmer der Umfrage zu 91 % mit einem klaren „ja“, 8 % mit einem eher ja, was in etwa dem Ergebnis von 2014 entspricht.

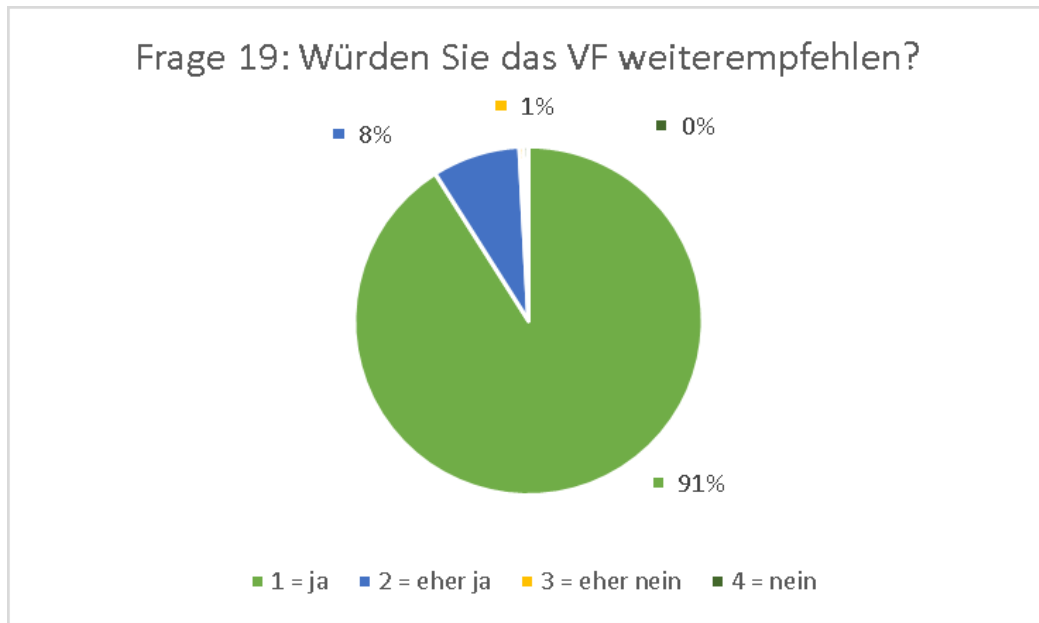


Abbildung 7: Weiterempfehlungsrate des Veranstaltungsforum

## Fazit und Ausblick

Um die Ergebnisse 2019 mit der Besucherumfrage 2014 gegenüberzustellen, wurden die Mittelwerte der vergleichbaren Items berechnet. Hier zeigt sich eine Verbesserung der Besucherzufriedenheit in jedem der abgefragten Bereiche um bis zu 0,34 Punkte. Wert 1 steht für „sehr zufrieden“, Wert 2 für „zufrieden“, Wert 3 für „eher zufrieden“.

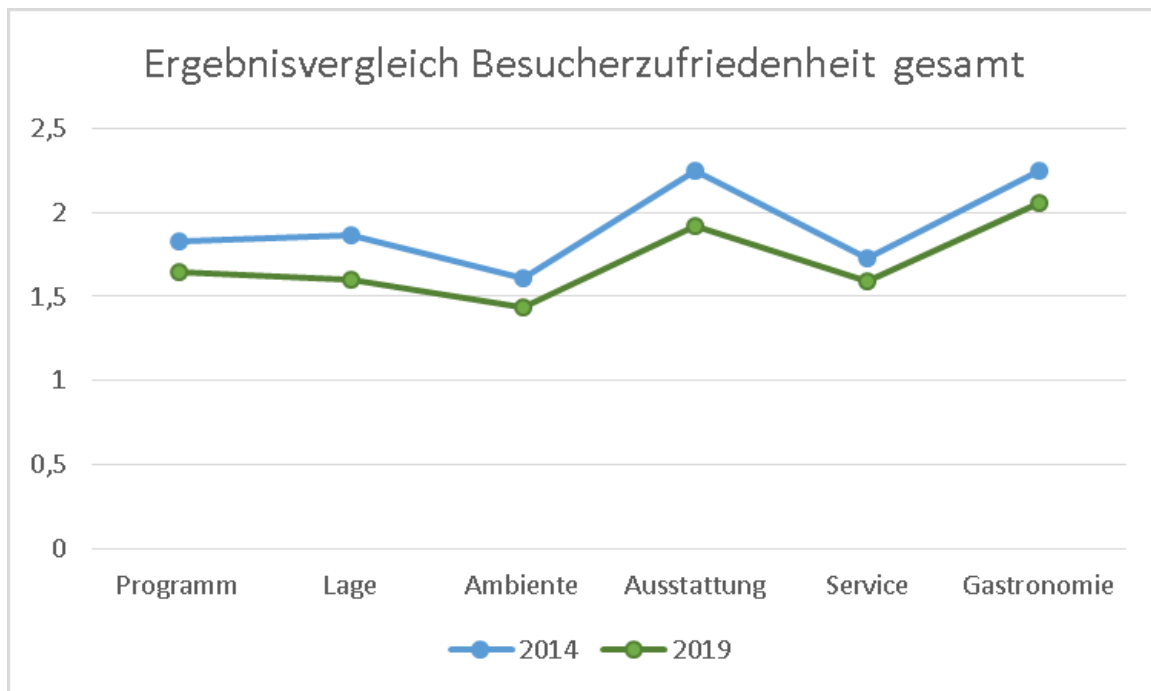


Abbildung 8: Vergleich der Besucherzufriedenheit in Bezug auf vergleichbare Items der Befragungen 2014 vs. 2019

Aus den offenen Anregungen, Wünschen und Kritik wurden bereits Maßnahmen abgeleitet oder wurden bereits vor der Umfrage in die Wege geleitet: So wurden von älteren Besuchern mehr Sitzgelegenheiten in den Foyers gewünscht. Dies wurde im Foyer des Kleinen Saals bereits mit Bänken umgesetzt (Beginn des Jahres 2020). Im Neuen Foyer des Stadtsaals werden standardmäßig Sitzgelegenheiten für Wartende aufgebaut – gepolsterte Sitzmöbel folgen bis Sommer 2020. Mehr Fahrradabstellmöglichkeiten wurden ebenfalls gewünscht und bereits auf dem Gelände erweitert. Mit Abschaffung der Störehaftung für öffentliche WLAN-Netze wurde die Kundenfreundlichkeit weiter verbessert – der Zugriff erfolgt nun schwellenlos für alle Besucher des Geländes. Der Treppenaufgang vom Alten Foyer zu den Schließfächern wird bis Sommer 2020 um einen weiteren Handlauf ergänzt. An der Außentreppe des Kleinen Saals wird die Beleuchtung verbessert. Dass die Garderoben seit zwei Jahren kostenlos sind (angestoßen aus einer Diskussion nach der Umfrage 2014), wird als sehr positiv gesehen. Weitere Anregungen zum Programm sowie zur Gastronomie werden intern nachverfolgt.