

Abschlussbericht Kundenmonitor

Fachbereich Bildung und Kultur
Kreisvolkshochschule
Vor-Ort-Befragung



Stand November 2018

Inhaltsverzeichnis

Teil 1	Einleitung	3
	Befragungsart	3
	Zielsetzung	3
	Zeitraum und Zielgruppe der Befragung	3
	Besonderheiten der Befragung	4
	Erläuterungen Bewertungsskala	4
Teil 2	Wesentliche Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen	5
Teil 3	Schlussfolgerungen und Ausblick	8
Teil 4	Anhang	9
	Fragebogen (Anlage 1)	9
	Grundauswertung der Befragung (Anlage 2)	11
	Kreuztabellen und Grafiken	20

Teil 1 Einleitung

Die Kreisvolkshochschule (Kvhs) arbeitet nach einem Qualitätsmanagementsystem und hat regelmäßig das Qualitätszertifikat LQW © (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung) erworben. LQW ist das bundesweit anerkannte und geförderte Verfahren zur Qualitätsentwicklung und -testierung, das die Lernenden (Kunden) konsequent in den Mittelpunkt stellt. Daher ist eine hohe Kundenzufriedenheit eine besondere Zielsetzung im Rahmen des Qualitätsmanagements. Die Kvhs Goslar ist weiterhin bis 2020 nach LQW zertifiziert.

Befragungsart

Es wurde eine schriftliche Befragung mit Fragebogen durchgeführt.

Der Fragebogen (siehe Anlage 1) wurde in den Kursen durch die Dozentinnen und Dozenten verteilt. Dozentinnen und Dozenten von Abendkursen an den Berufsbildenden Schulen Goslar erhielten die Fragebögen von den dortigen Gebäudebetreuern, alle anderen erhielten sie per Post.

Die Teilnehmenden hatten die Wahl, die ausgefüllten Fragebögen sofort wieder abzugeben oder zu einem späteren Zeitpunkt der Kvhs per Post oder persönlich zukommen zu lassen.

Zielsetzung

Die Befragung ist Bestandteil des so genannten Kundenmonitorings, mit dem der Landkreis Goslar für verschiedene Angebote und Produkte systematisch Informationen zur Qualität und Kundenzufriedenheit ermittelt. Darüber hinaus erfüllt die Befragung den im Leitbild der Kvhs formulierten Anspruch der Kundenorientierung. Kundenbefragungen sind im Qualitätsprozess ein wichtiges Steuerungsinstrument und stellen eine Grundlage für strategische Entscheidungen dar. Sie zeigen Stärken und Schwächen auf und ermöglichen auf diese Weise die Erschließung von Entwicklungs- und Optimierungspotentialen.

Die Ergebnisse können unter anderem dazu verwendet werden,

- um die Kundenzufriedenheit und
- die Kundenbindung zu erhöhen,
- die Lernerfolge zu verbessern,
- die Rahmenbedingungen zu optimieren,
- Fortbildungsbedarfe zu erkennen,
- Wünsche und Bedarfe der Kunden besser kennenzulernen,
- Trends zu erkennen,
- eigene Fehler oder Fehleinschätzungen festzustellen und
- letztlich neue Kunden zu gewinnen.

Zeitraum und Zielgruppe der Befragung

Nachdem die letzte Kundenbefragung im Jahr 2014 stattgefunden hatte, wurde die aktuelle Kundenbefragung in der Zeit vom 02.05.2018 bis zum 02.06.2018 in 167 Kursen der Kvhs durchgeführt. Berücksichtigt wurden dabei alle in Goslar und den großen Außenstellen Bad Harzburg, Clausthal-Zellerfeld und Seesen stattfindenden Kurse, die mindestens drei Unterrichtsstunden umfassten. Von der Befragung ausgenommen waren (aufgrund der geringen Sprachkenntnisse) Deutschkurse, Kinderkurse, Vorträge, die Dietzelhausgespräche, Studienfahrten oder -reisen sowie Exkursionen.

Befragt wurden 1.779 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, von denen bis zum 10.07.2018 946 Rückläufe vorlagen. Die Rücklaufquote lag bei rund 53 % und damit auf ähnlichem Niveau wie im Jahr 2014.

Besonderheiten der Befragung

Der erste Teil des Fragebogens befasste sich mit den Fragen nach grundsätzlichen Verhaltensweisen und Interessen der Kundinnen und Kunden der Kvhs.

Es wurde erhoben,

- wie sie auf das Angebot aufmerksam geworden sind,
- aus welchem Interesse (beruflich oder privat) sie den Kurs besucht haben,
- ob sie Neukunden sind oder zum wiederholten Mal einen Kurs der Kvhs besuchen,
- welche Kurszeiten und welchen Kursumfang sie bevorzugen.

Es folgte eine Zufriedenheitsabfrage auf einer fünfstufigen Bewertungsskala zu folgenden Themen

- Kursangebot
- Programmheft
- Internetauftritt
- Anmeldeverfahren (persönlich, schriftlich, telefonisch, per E-Mail, online)
- Aspekte des besuchten Kurses
- Abschließend wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gefragt, ob sie den von ihnen besuchten Kurs weiterempfehlen würden.

In drei offenen Fragen erhielten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Möglichkeit zu äußern, was ihnen gut gefallen hat und die Kvhs besser machen kann sowie Anregungen oder Vorschläge zu weiteren Kursen zu geben.

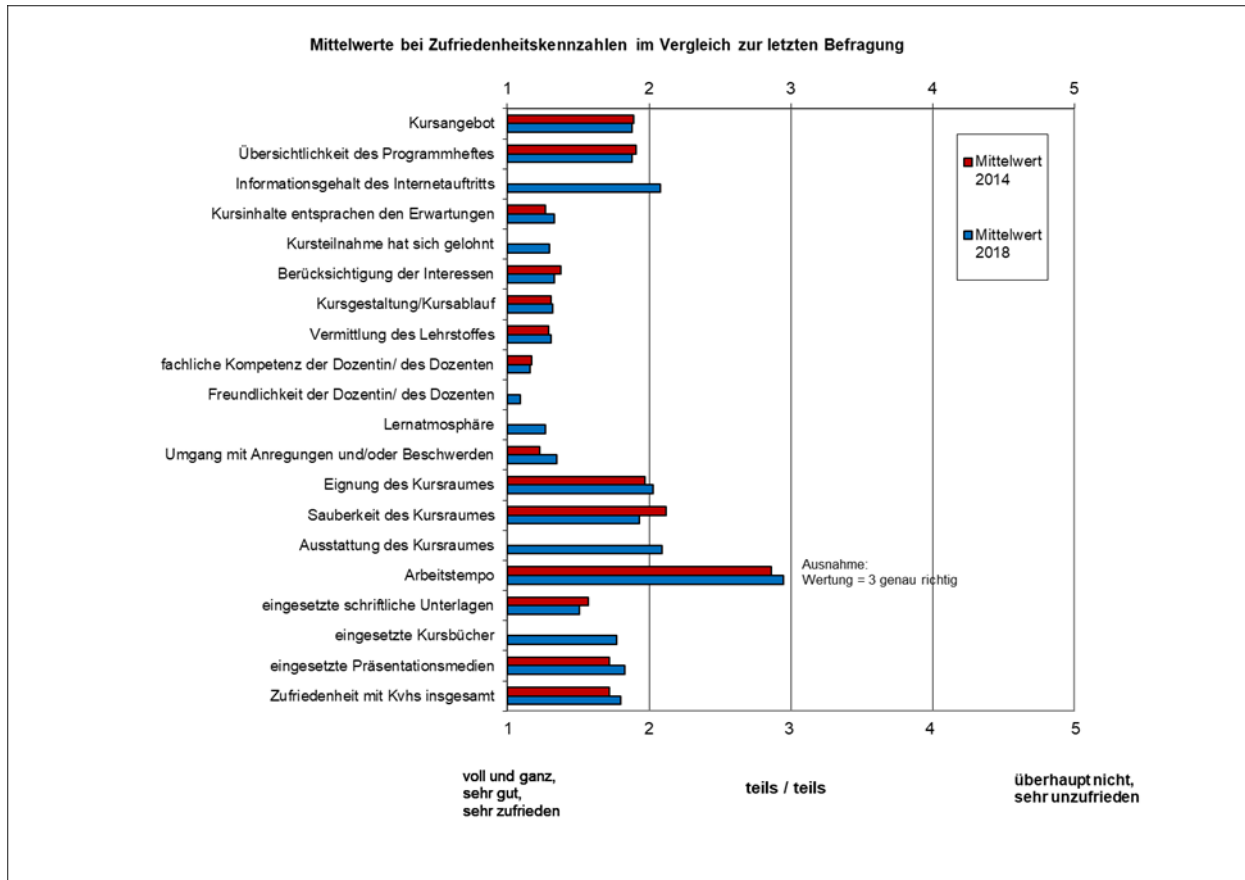
Den Abschluss des Fragebogens bildeten Angaben zur Person.

Erläuterung Bewertungsskala

Für die Zufriedenheitsmessungen wird eine fünfstufige Bewertungsskala verwendet, bei der die „1“ für eine hohe Zufriedenheit steht und „5“ auf eine große Unzufriedenheit hinweist. Eine Ausnahme von diesem Bewertungssystem bildet die Frage Nr. 13 nach dem Arbeitstempo, bei der der optimal zu erzielende Wert „3“ (= genau richtig) ist.

Der Fragebogen wurde im Vergleich zum Jahr 2014 leicht verändert. Daher kann bei einigen ergänzten Fragen kein Vergleich zu der vorhergehenden Befragung dargestellt werden.

Teil 2 Wesentliche Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen



Achtung: Die im Folgenden angegebene Nummerierung stimmt nicht mit der Nummerierung der angefügten Grundausswertung sowie der Fragen im Fragebogen überein.

- Die Gesamtzufriedenheit mit der Kvhs liegt bei 1,8. Im Vergleich zur vorhergehenden Befragung im Jahr 2014 mit einem Mittelwert von 1,7 konnte die **hohe Zufriedenheit der Kunden nahezu gehalten** werden. Die geringsten Zufriedenheitswerte bei der Gegenüberstellung der Altersgruppen zeigen sich bei den 18 – 24-Jährigen (2,1), die allerdings nur zu 1,8 % in der Befragung vertreten sind. Die Zufriedenheit der übrigen Altersgruppen unterscheidet sich mit Mittelwerten von 1,71 bei den über 75-Jährigen bis 1,88 bei der Altersgruppe von 25 – 30 Jahre nur geringfügig.
- Die Anmeldekategorie „Fortsetzung von vorhergehenden Kursen“ ist die am häufigsten genannte bei der Frage „wie die Kundinnen und Kunden auf den besuchten Kurs aufmerksam geworden sind (45,6 %). Die wichtigste Informationsquelle ist das Programmheft (PGH) in Papierform (44,8 %). Im Jahr 2014 gaben noch 62,9 % der Befragten dieses Informationsmedium an. Aus den Ergebnissen kann nicht herausgelesen werden, ob die rückläufige Bedeutung auf den allgemeinen Trend zur Digitalisierung, die veränderte Verteilung des PGHs (direkter Postversand an Stammkunden und Bedienung der Auslagestellen statt Zeitungsbeilage) oder die im Fragebogen ergänzte Antwortkategorie „Fortsetzung des vorhergehenden Kurses“ zurückzuführen ist. **Das Kursprogramm „auf Papier“ ist weiterhin das zentrale Informationsinstrument der Kvhs.**

Das Internet gewinnt zwar im Vergleich zum Jahr 2014 an Bedeutung, dennoch haben nur ca. 10,3 % der Teilnehmenden angegeben, dieses als Informationsquelle für eine Anmeldung im jeweiligen Kurs zu nutzen. Eine Anmeldequote von 26,2 % über die Internetseite spricht für die Nutzung dieses Online-Angebotes vermutlich auch in Kombi-

nation mit anderen Informationsmedien.

Als weitere Informationsquelle wurden Freunde und Bekannte (15,4 %) genannt.

1,7 % der Teilnehmenden wurden über die Presse auf die Angebote aufmerksam und weitere 0,9 % über Flyer und Broschüren. Beides übernimmt eine wichtige Erinnerungsfunktion. Diese und andere Formen der Öffentlichkeitsarbeit bieten noch Entwicklungspotential.

3. Ein **Großteil der Kunden (85,8 %) besucht den Kurs aus privatem Interesse**, 11,4 % aus beruflichem und privatem Interesse und nur 2,8 % aus rein beruflichem Interesse. Der Anteil der Befragten, die die Kurse aus rein privatem Interesse nutzen, steigt mit zunehmendem Alter.
Die Kvhs ist mit ihrem Freizeit-Image positiv besetzt, allerdings sollte die Bedeutung der Bildungsinhalte für den beruflichen Kontext stärker hervorgehoben werden. Dies gilt auch für Bereiche wie Gesundheit, Persönlichkeitsentwicklung oder Sprachen.
4. Bei der Kursauswahl im Zeitraum der Befragung sind über alle Altersgruppen hinweg der Gesundheits- und der Sprachenbereich am stärksten vertreten. Die 25 – 34-Jährigen wählten häufiger als andere Altersgruppen Kurse aus den Bereichen Qualifikationen für das Arbeitsleben und Politik-Gesellschaft-Umwelt. Nur wenige aus dieser Altersgruppe belegten Kurse aus dem kulturellen Bereich. Die über 75-Jährigen sind zu einem auffallend großen Teil im Gesundheitsbereich vertreten. In der Altersgruppe von 35 bis 49 Jahre wurden die Gesundheitskurse vergleichsweise etwas weniger belegt. Dafür wurden vor allem Sprachkurse, aber auch Kurse aus den Bereichen Politik-Gesellschaft-Umwelt und Kultur gewählt. Von den Teilnehmenden über 65 Jahre hat sich niemand für einen Kurs aus dem Bereich Politik-Gesellschaft-Umwelt angemeldet. Richtet man den Fokus auf die über- oder unterdurchschnittliche Präsenz der Altersgruppen in den verschiedenen Programmbereichen, ergibt sich folgendes Bild. Im Bereich Politik-Gesellschaft-Umwelt ist im Verhältnis zu der Gesamtzahl der Teilnehmenden die Altersgruppe der 25 – 49-Jährigen am stärksten vertreten. Im kulturellen Bereich ist vor allem die Gruppe der 18 – 24-Jährigen stärker repräsentiert, wohingegen etwas weniger Teilnehmende im Alter zwischen 25 und 35 sowie 65 und 74 einen Kurs in diesem Bereich besuchten. Die über 75-Jährigen sind überdurchschnittlich stark im Gesundheitsbereich vertreten. Die 18 – 24- sowie die 35 – 49-Jährigen sind in diesem Bereich verhältnismäßig weniger zu finden. Der Sprachenbereich wurde im Verhältnis zum durchschnittlichen Wahlverhalten von den 65 – 74-Jährigen überdurchschnittlich häufig gewählt und von den 25 – 35- sowie über 75-Jährigen unterdurchschnittlich. Im Bereich Qualifikationen für das Arbeitsleben meldeten sich vor allem Personen bis 35 Jahre an.
5. 88,9 % der befragten Kundinnen und Kunden besuchen mindestens zum zweiten Mal einen Kurs bei der Kvhs. 11,1 % der Befragten sind Neukunden. Die Zahl der Neukunden ist im Vergleich zur Befragung 2014 stabil. Demnach hat auch die veränderte Verteilung des PGH (siehe oben) nicht zu Einbrüchen bei der Neukundengewinnung geführt.
6. Als Kurszeiten werden die Vormittags- (37,5 %) und Abendstunden (56,3 %) bevorzugt. Die Vormittagskurse werden überwiegend von der Altersgruppe ab 65 Jahre gewünscht, wohingegen die überwiegend berufstätigen 25 – 64-Jährigen die Abendzeiten sowie Wochenendkurse bevorzugen. Bei Teilnehmenden zwischen 18 und 35 sowie 50 und 64 Jahre sind auch die Nachmittagskurse beliebt. Für die einzelnen Programmbereiche stellen sich die Ergebnisse wie folgt dar. Im Bereich Politik-Gesellschaft-Umwelt werden vor allem ganztägige Veranstaltungen am Wochenende sowie kürzere Kurse mit wenigen Terminen gewünscht. Im Bereich Kultur-Gestalten liegt der Trend bei Mehr-

tagesseminaren am Wochenende mit wenigen Terminen. Veranstaltungen unter der Woche, vor allem nachmittags, werden im Gesundheitsbereich bevorzugt. Hier wünschen sich etwas mehr Teilnehmende Kurse mit mehr als 6 Terminen. Für die Sprachkurse werden überwiegend Veranstaltungen unter der Woche mit mehr als 6 Terminen gewünscht, vor allem vormittags. Teilnehmende, die einen Kurs aus dem Bereich der Qualifikationen für das Arbeitsleben besucht haben, wünschen sich mehrheitlich Ganz- oder Mehrtagesseminare, aber auch Veranstaltungen am Abend. Wenige Termine werden gegenüber umfangreicheren Veranstaltungen bevorzugt.

Diese Wünsche geben eine Orientierung bei der Kursplanung, stehen aber teilweise im Konflikt mit der Raum- und Dozentinnen- oder Dozentenverfügbarkeit. Die Rückmeldungen zur Befragung spiegeln darüber hinaus die Wünsche bereits aktiver Kundinnen und Kunden wieder, nicht aber die von potentiellen Neukunden, die die Kurse zum Teil aus Zeitgründen bisher nicht besuchen konnten. Daher besteht der Anspruch, wechselnde Angebotsformate für verschiedene Zielgruppen anzubieten.

7. **Das Kursangebot der Kvhs wird in der aktuellen Befragung positiv bewertet (1,9).** So vielfältig, wie das Angebot und die Kundschaft der Kvhs ist, so vielfältig sind auch die Wünsche zu neuen Kursangeboten wie beispielsweise Stadtführungen zum Thema „Mittelalter“, Fahrradreparatur, Singen für Unmusikalische, Nanas aus Pappmachee, Sportkurse für Übergewichtige, Bogenschießen, Spanisch für den Schichtdienst, bereichsübergreifende Kurse wie Sprache und Kochen, Gestaltung einer Homepage für Senioren und vieles mehr. Die Vorschläge werden im Rahmen der Kursplanung aufgegriffen und Möglichkeiten zur Umsetzung einzelner Vorschläge geprüft.
8. Die Befragten sind mit der Übersichtlichkeit des Programmheftes zufrieden (1,9) und schätzen auch den Informationsgehalt der Internetseite positiv ein (2,1). Im Zuge der zunehmenden Bedeutung digitaler Medien ist es eine Herausforderung, dem Vergleich mit professionellen Internetauftritten anderer Anbieter und den damit einhergehende Ansprüchen der Interessenten Stand zu halten. Im Zuge der häufigen Nutzung des Internets für die Kursanmeldung, bietet der Internetauftritt Potential, noch intensiver zu Informations- und Werbebezwecken genutzt zu werden. Weil das der Kvhs bewusst ist, war ein Schritt 2017 die Erneuerung des Internetauftritts. Wie auch andere Bereiche der Öffentlichkeitsarbeit, fordert die Pflege des Internetauftritts Ressourcen und der Gestaltung der Internetseite sind durch die Verknüpfung mit dem Verwaltungsportal der Kvhs Grenzen gesetzt.
9. Alle angebotenen Anmeldearten werden von den Befragten genutzt. Die Zufriedenheit mit den verschiedenen Anmeldearten (persönlich, schriftlich, telefonisch, per E-Mail oder online) wird mit durchschnittlichen Werten von 1,34 (persönliche Anmeldung) bis 1,63 (online-Anmeldung) beurteilt. Die online-Anmeldung kann potentiell noch verbessert werden. Ansätze hierzu liefern Anregungen aus den offenen Fragen.
10. **Die besuchten Kurse wurden durchgehend sehr gut oder gut bewertet (1,28).** **99,7 % der Befragten würden den besuchten Kurs weiterempfehlen.** 96,3 % geben an, dass sich der Kursbesuch für sie voll und ganz oder größtenteils gelohnt hat.

Besonders hervorzuheben sind die Ergebnisse bei der **Freundlichkeit (1,1) und der Kompetenz der Dozenten (1,2)**. Keiner der Befragten ist in diesen Punkten unzufrieden.

Verhältnismäßig **am schlechtesten fallen im Rahmen der Kursbewertung die Einschätzungen der Kursräume aus** (Eignung: 2,03; Sauberkeit: 1,93; Ausstattung: 2,09). Auch bei der offenen Frage, was die Kvhs besser machen kann, spiegelt sich dies wieder. Hier werden wiederholt Themen wie die Raumgröße, die Gestaltung und Lage des Kursraumes, die Reinigung sowie Ausstattungswünsche genannt. Da die

Kvhs in vielen Räumen zu Gast ist, sind die Möglichkeiten der Einflussnahme begrenzt. Zusätzliche eigene Räume wären wünschenswert, um den Kundenwünschen entgegen kommen zu können.

In den Kursen, in denen technische Medien eingesetzt wurden (45,7 %), wurde die Zufriedenheit mit 1,8 bewertet.

In den Kursen, in denen Printmedien eingesetzt wurden, wurden diese mit 1,5 (Skripte) bzw. 1,8 (Kursbücher) bewertet.

11. Bei der Frage, was den Kunden besonders gut gefallen hat, sind laut mehrheitlicher Nennungen folgende Punkte besonders positiv hervorzuheben:

- die Angebotsvielfalt
- die persönliche Betreuung und Beratung durch die Kvhs
- die Nähe der Angebote zum Heimatort
- die Gemeinschaft und der Spaß in den Kursen

Bei der Frage, was die Kvhs besser machen kann, wurden neben den bereits erwähnten Anmerkungen zu den Kursräumen folgende Kritikpunkte oder Anregungen wiederholt benannt:

- Kursabsetzungen durch nicht Erreichen der Mindestteilnehmerzahl
- Schwierigkeiten der Kursbuchung stark nachgefragter Kurse wie Yoga oder Zumba ® Fitness
- fehlende Möglichkeit online bezahlen zu können
- die Anmeldebestätigung in Papierform
- fehlende Werbung für einzelne Kurse
- das raumbedingte Aussetzen der Kurse in den Schulferien
- der Wunsch nach mehr Angeboten vor Ort

12. Die Kvhs als größte Erwachsenenbildungseinrichtung des Landkreis Goslar ist für alle Menschen des Landkreises da. Dennoch fällt bei der Betrachtung der persönlichen Angaben der Befragten auf, dass Männer, unter 35-Jährige, Personen mit niedrigem Schulabschluss sowie Erwerbslose deutlich unterrepräsentiert sind. Eine gezielte Zielgruppenarbeit könnte ein Ansatzpunkt zur Gewinnung neuer Kunden sein.

Teil 3 **Schlussfolgerungen und Ausblick**


Die Kvhs sieht sich durch die positiven Bewertungen in ihrer qualitätsorientierten Arbeit bestätigt. Verfahren und Prozesse haben sich bewährt. Anregungen und Wünsche gehen in die themenbezogene Qualitätsarbeit sowie in die Kursbetreuung und -planung ein. Genannte Kritikpunkte werden aufgegriffen und umgesetzt, sofern es die Rahmenbedingungen und Ressourcen zulassen. Die vorhandenen Ressourcen sollten vor allem in das strategische Entwicklungsziel investiert werden, die Öffentlichkeitsarbeit zu verbessern, um mehr Kunden mit dem sehr guten Angebot der Kvhs zu erreichen.

Abschließend sei erwähnt, dass die Kunden sowie Dozentinnen und Dozenten ein Feedback über die Befragung erhalten werden. Dies wird beispielsweise durch einen Presseartikel, die Veröffentlichung des Abschlussberichts auf der Homepage des Landkreis Goslar, eine Informationsseite im PGH für das Frühjahr-/ Sommersemester 2019 sowie eine Informationstafel im Eingangsbereich der Kvhs erfolgen.


Teil 4 Anhang

Fragebogen

ANLAGE 1



**Liebe Teilnehmende,
Ihre Meinung ist uns wichtig!**



Wir möchten unser Angebot ständig verbessern und danken Ihnen für Ihre Mitarbeit.
 Das Ausfüllen des Fragebogens ist selbstverständlich freiwillig.
 Ihre Angaben werden vertraulich und ausschließlich in anonymisierter Form verarbeitet.

Kurstitel: Kursnummer:

- Wie sind Sie auf den Kurs aufmerksam geworden? (Mehrere Antworten sind möglich)

<input type="checkbox"/> Programmheft der Kvhs	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Presse
<input type="checkbox"/> Flyer/Broschüre	<input type="checkbox"/> Freunde und Bekannte	<input type="checkbox"/> Fortsetzung des vorhergehenden Kurses
<input type="checkbox"/> Sonstiges:		
- Aus welchem Interesse haben Sie den Kurs besucht?

<input type="checkbox"/> aus beruflichem Interesse	<input type="checkbox"/> aus privatem Interesse
<input type="checkbox"/> aus beruflichem und privatem Interesse	
- Besuchen Sie zum ersten Mal einen Kurs unserer Kreisvolkshochschule?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
-----------------------------	-------------------------------
- Welche Kurszeiten und welchen Kursumfang bevorzugen Sie? (Mehrere Antworten sind möglich)

<input type="checkbox"/> vormittags	<input type="checkbox"/> nachmittags	<input type="checkbox"/> abends
<input type="checkbox"/> Wochenende	<input type="checkbox"/> ganztägig	<input type="checkbox"/> Mehrtagesseminar
<input type="checkbox"/> 1 - 6 Termine	<input type="checkbox"/> mehr als 6 Termine	
- Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserem Kursangebot?

	sehr 1	2	tells/tells 3	4	Oberhaupt nicht 5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Finden Sie unser Programmheft übersichtlich aufgebaut?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Finden Sie unseren Internetauftritt informativ aufgebaut?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Wie haben Sie sich angemeldet und wie zufrieden sind Sie damit?

	sehr 1	2	tells/tells 3	4	Oberhaupt nicht 5
persönlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
telefonisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
per E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Entsprachen die Inhalte des Kurses Ihren Erwartungen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Hat sich die Kursteilnahme für Sie gelohnt?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Wurden Ihre Interessen berücksichtigt?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Wie gefällt Ihnen der von Ihnen besuchte Kurs hinsichtlich folgender Punkte?

	sehr gut 1	2	tells/tells 3	4	Oberhaupt nicht 5
Kursgestaltung/Kursablauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlung des Lehrstoffes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fachliche Kompetenz der DozentIn/des Dozenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit der DozentIn/des Dozenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lernatmosphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Anregungen und/oder Beschwerden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eignung des Kursraumes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit des Kursraumes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausstattung des Kursraumes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Evaluationsbogen_04.2018 1

		zu langsam 1	2	genau richtig 3	4	zu schnell 5
13. Wie beurteilen Sie das Tempo in dem von Ihnen besuchten Kurs?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Wie zufrieden sind Sie mit		keine Verwendung		teils/teils		überhaupt nicht
		sehr zufrieden 1	2	3	4	5
den schriftlichen Unterlagen: Skript, Kopien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
den Kursbüchern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
den Präsentationsmedien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Würden Sie den Kurs weiterempfehlen?				teils/teils		sehr unzufrieden
		sehr zufrieden 1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Wie zufrieden sind Sie mit der Kreisvolkshochschule insgesamt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Was hat Ihnen gut gefallen?						
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>						
18. Was können wir besser machen?						
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>						
19. Haben Sie Anregungen oder Vorschläge zu weiteren Kursen?						
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>						
Angaben zu Ihrer Person						
20. Geschlecht						
<input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> männlich						
21. Wie alt sind Sie?						
<input type="checkbox"/> unter 18 <input type="checkbox"/> 18 – 24 <input type="checkbox"/> 25 – 34 <input type="checkbox"/> 35 – 49 <input type="checkbox"/> 50 – 64						
<input type="checkbox"/> 65 – 74 <input type="checkbox"/> 75 und älter						
22. Welchen höchsten allgemeinbildenden Schulabschluss haben Sie?						
<input type="checkbox"/> ohne Schulabschluss						
<input type="checkbox"/> Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss) o. gleichwertiger Abschl.						
<input type="checkbox"/> Realschulabschluss (Mittlere Reife) oder gleichwertiger Abschluss						
<input type="checkbox"/> Allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife						
23. Was machen Sie beruflich?						
<input type="checkbox"/> in Schule / Ausbildung <input type="checkbox"/> Studentin/Student <input type="checkbox"/> Vollzeit erwerbstätig						
<input type="checkbox"/> Teilzeit erwerbstätig <input type="checkbox"/> Hausfrau/Hausmann <input type="checkbox"/> erwerbslos						
<input type="checkbox"/> im Ruhestand						
Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!						
Evaluationsbogen_04.2018						2

Grundauswertung der Befragung
ANLAGE 2

Achtung: Die im Folgenden angegebene Nummerierung stimmt nicht mit der Nummerierung der Fragen im Fragebogen überein.

1) Besucher Kurs

Politik-Gesellschaft-Umwelt	53	(5,60%)
Kultur-Gestalten	112	(11,84%)
Gesundheit	380	(40,17%)
Sprachen	358	(37,84%)
Qualifikationen f. d. Arbeitsleben	39	(4,12%)
Schulabschlüsse	0	(0,00%)
Grundbildung	0	(0,00%)
tatsächlich besuchter Kurs	946	(100,00%)
<hr/>		
Nennungen (Mehrfachwahl möglich!)	1888	
geantwortet haben	946	
ohne Antwort	1	
Textantworten s. Datei kvhs2018.fre		

2) Aufmerksam

Programmheft der Kvhs	420	(44,78%)
Internet	97	(10,34%)
Presse	16	(1,71%)
Flyer/Broschüre	8	(0,85%)
Freunde und Bekannte	144	(15,35%)
Fortsetzung des vorhergehenden Kurses	428	(45,63%)
Sonstiges:	52	(5,54%)
<hr/>		
Nennungen (Mehrfachwahl möglich!)	1165	
geantwortet haben	938	
ohne Antwort	9	
Textantworten s. Datei kvhs2018.fre		

3) Interesse

aus beruflichem Interesse	26	(2,77%)
aus privatem Interesse	804	(85,81%)
aus beruflichem und privatem Interesse	107	(11,42%)
<hr/>		
Summe	937	
ohne Antwort	10	

4) erster Kursbesuch

ja	102	(11,10%)
nein	817	(88,90%)
<hr/>		
Summe	919	
ohne Antwort	28	

5) gewünschte Kurszeiten

vormittags	348	(37,54%)
nachmittags	197	(21,25%)
abends	522	(56,31%)
Wochenende	170	(18,34%)
ganztägig	31	(3,34%)
Mehrtagesseminar	28	(3,02%)
1 - 6 Termine	111	(11,97%)
mehr als 6 Termine	326	(35,17%)
<hr/>		
Nennungen (Mehrfachwahl möglich!)	1733	
geantwortet haben	927	
ohne Antwort	20	

6) Zufriedenheit mit Kursangebot insgesamt

sehr	268	(31,38%)
	431	(50,47%)
teils/teils	148	(17,33%)
	6	(0,70%)
überhaupt nicht	1	(0,12%)
<hr/>		
Summe	854	
ohne Antwort	93	
Mittelwert	1,88	
Median	2	

7) Übersichtlichkeit PGH

sehr	241	(29,00%)
	460	(55,35%)
teils/teils	119	(14,32%)
	9	(1,08%)
überhaupt nicht	2	(0,24%)
<hr/>		
Summe	831	
ohne Antwort	116	
Mittelwert	1,88	
Median	2	

8) Informationsgehalt Internetauftritt

sehr	131	(22,32%)
	308	(52,47%)
teils/teils	123	(20,95%)
	21	(3,58%)
überhaupt nicht	4	(0,68%)
<hr/>		
Summe	587	
ohne Antwort	360	
Mittelwert	2,08	
Median	2	

9) Zufriedenheit mit persönlicher Anmeldung

sehr	158	(74,18%)
	41	(19,25%)
teils/teils	12	(5,63%)
	0	(0,00%)
überhaupt nicht	2	(0,94%)
<hr/>		
Summe	213	
ohne Antwort	734	
Mittelwert	1,34	
Median	1	

10) Zufriedenheit mit schriftlicher Anmeldung

sehr	169	(64,50%)
	83	(31,68%)
teils/teils	9	(3,44%)
	1	(0,38%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	262	
ohne Antwort	685	
Mittelwert	1,4	
Median	1	

11) Zufriedenheit mit telefonischer Anmeldung

sehr	113	(71,97%)
	35	(22,29%)
teils/teils	5	(3,18%)
	2	(1,27%)
überhaupt nicht	2	(1,27%)
<hr/>		
Summe	157	
ohne Antwort	790	
Mittelwert	1,38	
Median	1	

12) Zufriedenheit mit Anmeldung per E-Mail

sehr	84	(58,74%)
	43	(30,07%)
teils/teils	10	(6,99%)
	2	(1,40%)
überhaupt nicht	4	(2,80%)
<hr/>		
Summe	143	
ohne Antwort	804	
Mittelwert	1,59	
Median	1	

13) Zufriedenheit mit online-Anmeldung

sehr	147	(59,27%)
	69	(27,82%)
teils/teils	18	(7,26%)
	4	(1,61%)
überhaupt nicht	10	(4,03%)
<hr/>		
Summe	248	
ohne Antwort	699	
Mittelwert	1,63	
Median	1	

14) Erwartungen erfüllt

voll und ganz	657	(71,88%)
	212	(23,19%)
teils/teils	41	(4,49%)
	4	(0,44%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	914	
ohne Antwort	33	
Mittelwert	1,33	
Median	1	

15) Kursteilnahme gelohnt

voll und ganz	667	(73,86%)
	203	(22,48%)
teils/teils	30	(3,32%)
	0	(0,00%)
überhaupt nicht	3	(0,33%)
<hr/>		
Summe	903	
ohne Antwort	44	
Mittelwert	1,3	
Median	1	

16) Interessenberücksichtigung

voll und ganz	613	(71,03%)
	218	(25,26%)
teils/teils	30	(3,48%)
	2	(0,23%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	863	
ohne Antwort	84	
Mittelwert	1,33	
Median	1	

17) Einschätzung der Kursgestaltung

sehr gut	649	(70,39%)
	250	(27,11%)
teils/teils	20	(2,17%)
	3	(0,33%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	922	
ohne Antwort	25	
Mittelwert	1,32	
Median	1	

18) Einschätzung der Vermittlung des Lehrstoffs

sehr gut	634	(71,72%)
	226	(25,57%)
teils/teils	20	(2,26%)
	4	(0,45%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	884	
ohne Antwort	63	
Mittelwert	1,31	
Median	1	

19) Einschätzung der Kompetenz der Dozentinnen und Dozenten

sehr gut	790	(85,50%)
	124	(13,42%)
teils/teils	10	(1,08%)
	0	(0,00%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	924	
ohne Antwort	23	
Mittelwert	1,16	
Median	1	

20) Einschätzung der Freundlichkeit der Dozentinnen und Dozenten

sehr gut	845	(90,76%)
	84	(9,02%)
teils/teils	2	(0,21%)
	0	(0,00%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	931	
ohne Antwort	16	
Mittelwert	1,09	
Median	1	

21) Einschätzung der Lernatmosphäre

sehr gut	661	(75,72%)
	191	(21,88%)
teils/teils	19	(2,18%)
	2	(0,23%)
überhaupt nicht	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	873	
ohne Antwort	74	
Mittelwert	1,27	
Median	1	

22) Einschätzung des Beschwerdeumgangs

sehr gut	558	(69,32%)
	222	(27,58%)
teils/teils	19	(2,36%)
	5	(0,62%)
überhaupt nicht	1	(0,12%)
<hr/>		
Summe	805	
ohne Antwort	142	
Mittelwert	1,35	
Median	1	

23) Eignung des Kursraums

sehr gut	324	(36,86%)
	293	(33,33%)
teils/teils	197	(22,41%)
	39	(4,44%)
überhaupt nicht	26	(2,96%)
<hr/>		
Summe	879	
ohne Antwort	68	
Mittelwert	2,03	
Median	2	

24) Sauberkeit des Kursraums

sehr gut	347	(39,08%)
	328	(36,94%)
teils/teils	160	(18,02%)
	38	(4,28%)
überhaupt nicht	15	(1,69%)
<hr/>		
Summe	888	
ohne Antwort	59	
Mittelwert	1,93	
Median	2	

25) Ausstattung des Kursraums

sehr gut	288	(33,26%)
	312	(36,03%)
teils/teils	191	(22,06%)
	50	(5,77%)
überhaupt nicht	25	(2,89%)
<hr/>		
Summe	866	
ohne Antwort	81	
Mittelwert	2,09	
Median	2	

26) Einschätzung des Arbeitstempos

zu langsam	10	(1,10%)
	71	(7,84%)
genau richtig	786	(86,75%)
	33	(3,64%)
zu schnell	6	(0,66%)
<hr/>		
Summe	906	
ohne Antwort	41	
Mittelwert	2,95	
Median	3	

27) Zufriedenheit mit schriftlichen Unterlagen

sehr zufrieden	288	(31,24%)
	187	(20,28%)
teils/teils	35	(3,80%)
	1	(0,11%)
überhaupt nicht	1	(0,11%)
kein Einsatz	410	(44,47%)
<hr/>		
Summe	922	
ohne Antwort	25	
Mittelwert	1,51	
Median	2	

28) Zufriedenheit mit Kursbüchern

sehr zufrieden	174	(18,95%)
	147	(16,01%)
teils/teils	57	(6,21%)
	3	(0,33%)
überhaupt nicht	7	(0,76%)
kein Einsatz	530	(57,73%)
<hr/>		
Summe	918	
ohne Antwort	29	
Mittelwert	1,77	
Median	6	

29) Zufriedenheit mit technischen Medien

sehr zufrieden	176	(19,09%)
	171	(18,55%)
teils/teils	52	(5,64%)
	13	(1,41%)
überhaupt nicht	9	(0,98%)
kein Einsatz	501	(54,34%)
<hr/>		
Summe	922	
ohne Antwort	25	
Mittelwert	1,83	
Median	6	

30) Weiterempfehlung des besuchten Kurses

ja	888	(99,66%)
nein	3	(0,34%)
<hr/>		
Summe	891	
ohne Antwort	56	

31) Zufriedenheit Kvhs insgesamt

sehr zufrieden	277	(32,06%)
	486	(56,25%)
teils/teils	97	(11,23%)
	4	(0,46%)
sehr unzufrieden	0	(0,00%)
<hr/>		
Summe	864	
ohne Antwort	83	
Mittelwert	1,8	
Median	2	

32) Was hat gefallen

s. Datei kvhs2018.fre

33) Was kann die Kvhs besser machen

s. Datei kvhs2018.fre

34) Anregungen oder Vorschläge weitere Kurse

s. Datei kvhs2018.fre

35) Geschlecht

weiblich	732	(79,83%)
männlich	185	(20,17%)
<hr/>		
Summe	917	
ohne Antwort	30	

36) Alter

unter 18	4	(0,44%)
18 - 24	16	(1,75%)
25 - 34	36	(3,93%)
35 - 49	199	(21,75%)
50 - 64	329	(35,96%)
65 - 74	214	(23,39%)
75 und älter	117	(12,79%)
<hr/>		
Summe	915	
ohne Antwort	32	

37) Schulabschluss

ohne Schulabschluss	2	(0,23%)
Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss) o. gleichwertig	86	(9,89%)
Realschulabschluss (Mittlere Reife) oder gleichwertiger allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife	352	(40,46%)
	430	(49,43%)
<hr/>		
Summe	870	
ohne Antwort	77	

38) Beruf

in Schule / Ausbildung	14	(1,55%)
Studentin/ Student	5	(0,55%)
Vollzeit erwerbstätig	271	(29,94%)
Teilzeit erwerbstätig	185	(20,44%)
Hausfrau/Hausmann	44	(4,86%)
erwerbslos	9	(0,99%)
im Ruhestand	377	(41,66%)
<hr/>		
Summe	905	
ohne Antwort	42	

Kreuztabellen und Grafiken
ANLAGE 3

Ihr Alter? Aus welchem Interesse haben Sie den Kurs besucht?

	unter 18	18 - 24	25 - 34	35 - 49	50 - 64	65 - 74	75 und älter	Anteil
aus beruflichem Interesse	25,0%	0,0%	11,1%	8,1%	1,5%	0,0%	0,0%	2,9%
aus privatem Interesse	50,0%	68,8%	69,4%	70,2%	84,7%	99,0%	99,1%	85,7%
aus beruflichem und privatem Interesse	25,0%	31,3%	19,4%	21,7%	13,8%	0,9%	0,9%	11,5%
Anteil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ihr Alter? Welche Kurszeiten bevorzugen Sie?

	vormittags	nachmittags	abends	Wochenende	ganztägig	Mehrtagesseminar	1 - 6 Termine	mehr als 6 Termine	Anteil
unter 18	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
18 - 24	0,0%	20,7%	44,8%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	24,1%	100,0%
25 - 34	2,9%	14,5%	39,1%	14,5%	2,9%	0,0%	7,3%	18,8%	100,0%
35 - 49	4,6%	7,7%	41,0%	15,8%	2,7%	1,9%	7,7%	18,6%	100,0%
50 - 64	13,3%	11,4%	34,6%	10,8%	1,8%	2,0%	7,8%	18,3%	100,0%
65 - 74	40,0%	12,0%	15,3%	4,4%	1,1%	0,8%	5,2%	21,3%	100,0%
75 und älter	43,2%	14,2%	16,3%	3,2%	1,6%	1,1%	3,7%	16,8%	100,0%

Ihr Alter?

Wie zufrieden sind Sie mit der Volkshochschule insgesamt?

	unter 18	18 - 24	25 - 34	35 - 49	50 - 64	65 - 74	75 und älter	Anteil
sehr zufrieden	25,0%	20,0%	28,6%	33,3%	30,4%	33,8%	35,7%	32,2%
teils/teils	75,0%	46,7%	54,3%	55,7%	57,5%	54,5%	57,1%	56,1%
	0,0%	33,3%	17,1%	10,9%	11,5%	10,6%	7,1%	11,2%
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,5%
sehr unzufrieden	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ihr höchster Schulabschluss?

Wie zufrieden sind Sie mit der Volkshochschule insgesamt?

	ohne Schulabschluss	Hauptschulabschluss (Vollschulabschluss) u. gleichwertiger Abschl.	Realschulabschluss (Mittlere Reife) oder gleichwertiger Abschluss	allgemeine oder Fachgebundene Hochschulreife	Anteil
sehr zufrieden	0,0%	41,3%	34,2%	28,6%	32,1%
teils/teils	100,0%	52,5%	54,6%	58,8%	56,6%
	0,0%	6,3%	10,8%	12,1%	11,0%
	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%
sehr unzufrieden	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Welche Kurszeiten bevorzugen Sie? In welchem Fachgebiet war Ihr Kurs?

	vormittags	nachmittags	abends	Wochenende	ganztägig	Mehrtagesseminar	1 - 6 Termine	mehr als 6 Termine	Anteil
Politik-Gesellschaft-Umwelt	2,0%	2,5%	3,3%	20,0%	25,8%	10,7%	10,8%	0,3%	5,0%
Kultur-Gestalten	6,6%	15,3%	13,7%	31,8%	16,1%	35,7%	30,6%	12,7%	15,6%
Gesundheit	42,4%	50,5%	37,8%	28,8%	19,4%	21,4%	33,3%	40,7%	38,9%
Sprachen	47,8%	29,6%	38,7%	16,5%	25,8%	21,4%	18,9%	44,1%	36,5%
Qualifikationen f. d. Arbeitsleben	1,1%	2,0%	6,5%	2,9%	12,9%	10,7%	6,3%	2,2%	3,9%
Schulabschlüsse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Grundbildung	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

In welchem Fachgebiet war Ihr Kurs? Ihr Alter?

	Politik-Gesellschaft-Umwelt	Kultur-Gestalten	Gesundheit	Sprachen	Qualifikationen wirt. & Arbeitsleben	Schulabschlüsse	Grundbildung	Anteil
unter 18	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
18 - 24	0,0%	18,8%	25,0%	31,3%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
25 - 34	13,9%	5,6%	38,9%	25,0%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
35 - 49	16,1%	14,1%	27,6%	34,2%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
50 - 64	4,3%	12,2%	39,8%	40,4%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
65 - 74	0,0%	8,9%	43,5%	47,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
75 und älter	0,0%	14,7%	62,9%	22,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insgesamt	5,6%	11,9%	40,3%	37,8%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%