



Landeshauptstadt  
Düsseldorf

# Befragung der Kundinnen und Kunden der Volkshochschule

Ergebnisbericht 2017

## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	4
<b>1. Hinweise zur Befragung</b>	<b>5</b>
1.1 Durchführung und Methode der Befragung	5
1.2 Fragebogen	7
1.3 Stichprobe	8
<b>2. Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden der Volkshochschule Düsseldorf</b>	<b>11</b>
2.1 Kundenstruktur	11
2.1.1 Geschlecht	11
2.1.2 Alter	11
2.1.3 Staatsangehörigkeit	13
2.1.4 Bildungsstand und Erwerbstätigkeit	13
2.2 Kundenzufriedenheit und -verhalten	15
2.2.1 Motivation für einen Veranstaltungsbesuch	15
2.2.2 Besuchshäufigkeit	16
2.2.3 Bewertung einzelner Veranstaltungsaspekte und der Veranstaltung insgesamt	17
2.2.4 Unterrichtszeiten	20
2.2.5 Angebotsform	22
2.2.6 Zufriedenheit mit dem Veranstaltungsort	22
2.2.7 Zufriedenheit mit dem Service	26
2.2.8 Öffentlichkeitsarbeit	28
2.2.9 Anmerkungen, Lob und Kritik – Auswertung der offenen Frage	33

3. Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden im VHS-Haus Franklinstraße	37
3.1 Kundenstruktur	37
3.1.1 Geschlecht	37
3.1.2 Alter	37
3.1.3 Staatsangehörigkeit	38
3.1.4 Muttersprache	38
3.1.5 Gegenwärtige Lebenssituation	38
3.1.6 Mit dem Schulabschluss angestrebtes Berufsziel	38
3.2 Kundenzufriedenheit und -verhalten	39
3.2.1 Besucher Lehrgang	39
3.2.2 Zufriedenheit einzelner Aspekte des Lehrgangs und dem Lehrgang insgesamt	40
3.2.3 Zufriedenheit mit den Unterrichtsräumen und der Ausstattung	51
3.2.4 Zufriedenheit mit dem Service	51
3.2.5 Öffentlichkeitsarbeit	52
3.2.6 Anmerkungen, Wünsche und Kritik – Auswertung der offenen Frage	53
4. Zusammenfassung	55
Fragebogen der VHS	61
Fragebogen der VHS - Haus Franklinstraße	71
Tabellenanhang VHS	79
Tabellenanhang VHS - Haus Franklinstraße	109

## Vorbemerkung

Mit über 4.000 Veranstaltungen und über 52.000 Belegungen im Jahr 2016 ist die Volkshochschule (VHS) der größte Weiterbildungsanbieter in Düsseldorf. Dazu kommt ihre besondere Bedeutung als Prüfungszentrum für zahlreiche Zertifikate, was die VHS auch über die Grenzen Düsseldorfs hinaus zu einem gefragten Bildungsträger macht. Aufgrund der damit verbundenen besonderen Verantwortung in Bezug auf Qualität und Kundenzufriedenheit hat sich die VHS zu einer kontinuierlichen Qualitätspolitik verpflichtet, die durch die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2008 dokumentiert ist. Ein wesentlicher Baustein dabei ist die regelmäßige Evaluation der pädagogischen Qualität sowie der Organisations- und Servicequalität der Veranstaltungen. Neben dem regelmäßigen Einsatz von Evaluationsbögen, die dazu dienen, die Unterrichtsqualität noch weiter zu verbessern, wird in größeren Abständen eine umfassende Kundenbefragung durchgeführt, die zusätzlich auch Daten zu Altersstruktur, Geschlecht, Bildungshintergrund und Berufsstand der Kundinnen und Kunden erhebt. Ziel ist es, das Angebot noch besser auf die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer abstimmen zu können.

In der Zeit vom 06. März bis zum 17. März 2017 hat die VHS in Zusammenarbeit mit dem Amt für Statistik und Wahlen eine Kundenbefragung zur Unterrichts- und Servicequalität an fünf Standorten durchgeführt: im Haupthaus am Bertha-von-Suttner-Platz, im Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ an der Kasernenstraße, in zwei Schulgebäuden (dem Humboldt- und dem Görres-Gymnasium) sowie im VHS-Haus „Franklinstraße“.

Die Befragung im VHS-Haus „Franklinstraße“ wurde mit einem separaten Evaluationsbogen durchgeführt, da es sich bei den Kundinnen und Kunden um einen besonderen Personenkreis handelt. Hier werden Menschen in verschiedenen Lehrgängen auf einen Schulabschluss vorbereitet. Zusätzlich zur Papierbefragung gab es für die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit online an der Befragung teilzunehmen. Ein besonderer Fokus wurde auf die Rahmenbedingungen gerichtet, da vergleichbare Qualitätsstandards nicht nur für eigene, sondern auch für externe Räumlichkeiten (wie z.B. die Räume an Schulen) gelten sollten. Die Befragung macht deutlich, dass die Stärken der VHS im Bereich der fachlichen Kompetenz der Dozentinnen und Dozenten (Mittelwert 1,4) sowie in den Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme (Mittelwert 1,5) gesehen werden. Die Anregungen und offenen Antworten geben wertvolle Hinweise auf weiteres Verbesserungspotential (vgl. 3.9 des Berichts) und zeigen u.a. auf, welche Unterrichtsangebote noch vermisst werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VHS werden diese Hinweise sorgfältig auf ihre Umsetzbarkeit prüfen und danken allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern sowie den Dozentinnen und Dozenten für ihr Engagement im Rahmen der Kundenbefragung.

## 1 Hinweise zur Befragung

### 1.1 Durchführung und Methode der Befragung

Die Volkshochschule Düsseldorf (VHS) versteht sich als Aus- und Weiterbildungsstätte für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt. Als öffentliche Dienstleistungseinrichtung bietet sie ein breites Spektrum an Möglichkeiten, sich neues Wissen anzueignen oder vorhandenes zu vertiefen. Ziel der VHS ist es unter anderem, den Bürgerinnen und Bürgern sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich ein aktuelles, vielfältiges und zukunftsorientiertes Angebot zur Verfügung zu stellen.

Die VHS ist an verschiedenen Standorten vertreten, wobei das Haupthaus am Bertha-von-Suttner-Platz direkt am Hauptbahnhof die Zentrale bildet. Hinzu kommen das internationale Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ an der Kasernenstraße sowie Räumlichkeiten in Unterrath an der Eckenerstraße und das VHS-Haus für schulische Weiterbildung auf der Franklinstraße. Daneben findet eine Vielzahl von Veranstaltungen und Seminaren in Schulen sowie in angemieteten Räumen statt. Eine detaillierte Kenntnis der aktuellen Erwartungen der Kundinnen und Kunden der VHS ist eine wichtige Voraussetzung, um ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechend auch zukünftig ein zielgerichtetes Angebot anbieten zu können.

Mithilfe einer von der VHS in Kooperation mit dem Amt für Statistik und Wahlen organisierten und realisierten Kundenbefragung konnten Erfahrungen, Beurteilungen und Anregungen der Kundinnen und Kunden erhoben bzw. ermittelt werden. Es handelt sich hierbei, nach 1999, 2004 und 2012, um die vierte Kundenbefragung der Volkshochschule Düsseldorf.

### Durchführung

Die Befragung wurde in der Zeit vom 06. März bis zum 17. März 2017 in fünf ausgesuchten Veranstaltungsorten der VHS durchgeführt. Außerdem gab es für alle Kundinnen und Kunden bei der diesjährigen Befragung die Möglichkeit online bis zum 31. März teilzunehmen. Die Online-Befragung war auf der Internetseite der VHS zu finden. Insgesamt beteiligten sich 1.983 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Hauptbefragung. Im VHS-Haus in der Franklinstraße haben 214 Kundinnen und Kunden teilgenommen. Neben dem Haupthaus am Hauptbahnhof und dem internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ als eigene Veranstaltungsorte der VHS, wurde auch im Humboldt- und Görres-Gymnasium befragt. Auf diese Weise konnten sich Teilnehmerinnen und Teilnehmer verschiedenster Veranstaltungen an der Befragung beteiligen und Feedback zu den unterschiedlichen Räumlichkeiten geben.

Die Befragung fand im Haupthaus montags bis freitags jeweils ganztägig von 9 Uhr bis 22 Uhr während des gesamten Erhebungszeitraums statt. Die Fragebögen wurden von zwei Interviewerinnen, die in zwei Schichten eingeteilt waren, ausgegeben und wieder eingesammelt. In den beiden Gymnasien wurde je eine Woche lang jeweils von montags bis donnerstags mithilfe einer geschulten studentischen Hilfskraft in der Regel von 17 Uhr bis 22 Uhr befragt, da in den Schulen aus organisatorischen Gründen nur Abendveranstaltungen stattfinden. Im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ fand die Befragung vom 6. bis 9. März statt. Hier wurde die Befragung von 9 bis 13 Uhr und von 16:30 bis 20:30 Uhr mithilfe einer geschulten studentischen Hilfskraft durchgeführt. Im VHS-Haus „Franklinstraße“ wurde an einem Tag 5 Stunden lang in mehreren Lehrgängen befragt.

## Methode

Die eingesetzten Interviewerinnen und Interviewer, die vorab vom Amt für Statistik und Wahlen geschult wurden, platzierten sich im Eingangsbereich der jeweiligen Gebäude, um auf diese Weise möglichst alle ankommenden Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu erreichen. Im Hauptgebäude der VHS hat das geschulte Personal noch zusätzlich in mehreren Etagen befragt, um auch die Personen zu erreichen, die möglicherweise einen anderen Eingang nutzten oder von den Interviewenden aufgrund der Personenmenge, die gleichzeitig das Gebäude betreten haben, nicht alle zur selben Zeit angesprochen werden konnten.

Im VHS-Haus „Franklinstraße“ wurden die Fragebögen von der Interviewerin klassenweise ausgeteilt und wieder eingesammelt.

Zu den Aufgaben der Interviewerinnen und Interviewer gehörte:

- die ankommenden Kundinnen und Kunden der VHS anzusprechen und auf die Umfrage aufmerksam zu machen
- für die Teilnahme an der Befragung zu werben
- den Fragebogen und einen Kugelschreiber auszuhändigen
- den Bogen gegebenenfalls kurz zu erläutern
- für eventuelle Rückfragen zur Verfügung zu stehen
- die ausgefüllten Fragebögen wieder entgegenzunehmen
- den Rücklauf schriftlich festzuhalten.

Der Fragebogen sollte während der Veranstaltung bzw. während der Veranstaltungspausen von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgefüllt werden und bei Verlassen des Gebäudes wieder an die Interviewerinnen und Interviewer zurückgegeben werden.

Durch den Einsatz der Interviewerinnen und Interviewer konnte eine hohe Qualität der erhobenen Daten gewährleistet werden. Zum einen wurde die Teilnahmebereitschaft durch die direkte Ansprache der Befragten erhöht, zum anderen bestand so die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen, was dazu beitrug, dass fehlende Antworten (sog. Missingwerte) sowie die Abbruchrate gering gehalten wurden.

Die Online-Befragung wurde in einer Rundmail an alle Kundinnen und Kunden, die über eine E-Mail-Adresse erreichbar waren, beworben. Insgesamt wurden über 7.000 E-Mails versandt. Auf den Internetseiten der VHS gab es Hilfestellungen für die Befragten, außerdem gab es die Möglichkeit, telefonisch mit der VHS Kontakt aufzunehmen.

Die Befragung war somit ein Mix verschiedener Methoden, zum einen eines klassischen Face-to-Face-Interviews (persönliche Ansprache, Erläuterung des Fragebogens, Möglichkeit von Rückfragen), zum anderen einer schriftlichen Befragung (selbständiges und völlig anonymes Ausfüllen des Fragebogens) sowie einer Online-Befragung. Durch diesen Methodenmix wird eine hohe Rücklaufquote<sup>1</sup> erreicht und Verständnisfehler können vermieden werden, wodurch hochvalides und zuverlässiges Datenmaterial konfiguriert wird. Gleichzeitig werden sogenannte „Interviewereffekte“<sup>2</sup>, die bei einer mündlichen Face-to-Face-Befragung auftreten können, ausgeschlossen.

1 Die Rücklaufquote gibt das Verhältnis zwischen ausgegebenen Fragebögen, d.h. versuchten Befragungen und zurückgegebenen Fragebögen, d.h. abgeschlossenen Befragungen an.

2 Unter „Interviewereffekte“ versteht man unerwünschte Verzerrungen bzw. Beeinflussungen durch äußere Merkmale der Interviewerinnen und Interviewer auf das Antwortverhalten. Dies kann bewusst als auch unbewusst geschehen. So kann es beispielsweise sein, dass der Befragte eine positive Antwort gibt, weil er die Interviewerin oder den Interviewer sympathisch findet.

## 1.2 Fragebogen

Der Zeitraum und die Dauer der Befragung sowie die einzelnen Fragestellungen wurden gemeinsam vom Amt für Statistik und Wahlen und der Volkshochschule Düsseldorf ausgearbeitet und festgelegt. Als Grundlage des verwendeten Fragebogens mit überwiegend geschlossenen Fragen diente der Fragebogen der Kundenbefragung 2012. Dieser wurde überarbeitet und ergänzt. Inhaltlich umfasst der siebenseitige Fragebogen die folgenden Themen:

- Fragen zum Teilnehmerverhalten
- Zufriedenheit mit der Veranstaltung, dem Unterrichtsraum, der Ausstattung, der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes sowie den Unterrichtszeiten
- Zufriedenheit mit Öffnungszeiten, Service und Beratung
- Fragen zur Öffentlichkeitsarbeit
- Statistische Fragen.

Wie schon erwähnt, wurde für die Befragung im VHS-Haus „Franklinstraße“ ein separater Fragebogen erstellt. Dieser hatte zum Inhalt:

- Zufriedenheit mit dem Lehrgang
- Zufriedenheit mit der Atmosphäre im VHS-Haus
- Zufriedenheit mit der Projektarbeit an der Schule
- Zufriedenheit mit der Ausstattung und dem Service
- Statistische Fragen.

Ein Einband aus Papier verhinderte bei beiden Fragebögen den direkten Blick auf die gegebenen Antworten. Dies diente zur Qualität der erhobenen Daten, da sie den Befragten im Hinblick auf die im Fragebogen gemachten Anmerkungen ein Gefühl der Anonymität gab.

### Hinweise zur Ergebnisdarstellung

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt grundsätzlich in Kreis-, Säulen- und Balkendiagrammen und wird zusätzlich textlich kommentiert. Zur besseren Veranschaulichung der Ergebnisse werden die Zufriedenheitsmessungen (Frage 1.3, 1.4, 1.7, 1.8, 2.2.1 bis 2.2.4 und 3.3 bis 3.5 im Hauptfragebogen sowie Frage 1.2, 1.4 bis 3 im Fragebogen des VHS-Hauses „Franklinstraße“) trichotomisiert dargestellt. Das bedeutet, dass die Werte „1“ und „2“ zu einer Antwortkategorie zusammengefasst werden, ebenso „3“ und „4“, sowie „5“ und „6“. So erhält man die drei Kategorien „zufrieden“, „teils/teils“ und „unzufrieden“. Ähnlich wird bei den Fragen 3.3 und 3.4 bzw. Frage 3.5 vorgegangen. Hier werden entsprechend die Kategorien „gut“, „teils/teils“ und „schlecht“ bzw. „Zustimmung“, „teils/teils“ sowie „Ablehnung“ gebildet. Darüber hinaus werden die Ergebnisse anhand der gewichteten Mittelwerte dargestellt. Im Folgenden werden die Gesamtergebnisse der einzelnen Fragen nacheinander dargestellt und analysiert. Falls sich signifikante Unterschiede zwischen einzelnen Personengruppen oder Auswertungen nach Veranstaltungsort ergeben, werden diese an den jeweiligen Stellen gesondert betrachtet.

### 1.3 Stichprobe

Angesprochen werden sollten möglichst viele Kundinnen und Kunden, die während des jeweiligen Erhebungszeitraums eine oder mehrere Veranstaltungen an einem der fünf Erhebungsstandorte besuchten. Neben der Ansprache und Betreuung der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer hatten die Interviewerinnen und Interviewer die Aufgabe, die ausgehändigten Fragebögen zu zählen, um später die Rücklaufquote festhalten zu können. Während des Befragungszeitraums wurden an allen Befragungsstandorten (außer im VHS-Haus „Franklinstraße“) insgesamt 2.173 Fragebögen ausgegeben. Der überwiegende Teil der Bögen wurde im Haupthaus ausgehändigt (1.304), die restlichen 869 Bögen verteilten sich auf die übrigen Befragungsstandorte (Schulen: 481, in der „BRÜCKE“: 388). Von den ausgegebenen Bögen wurden 1.230 ausgefüllt zurückgegeben. Online haben 753 Personen an der Befragung teilgenommen. Der Rücklauf lässt sich wie folgt darstellen:

Standort	Ausgabe	Rücklauf	Rücklaufquote
VHS am HBF	1.304	681	52,2
Schulen	481	288	59,9
BRÜCKE	388	261	67,3
Online-Teilnehmende	-	753	-
Insgesamt	2.173	1.983	56,6

Im VHS-Haus „Franklinstraße“ wurden alle 214 ausgegebenen Fragebögen ausgefüllt und wieder eingesammelt, so dass die Rücklaufquote hier 100% beträgt.

### Verteilung nach Fachbereichen

Im Fragebogen sollten die Befragten eingangs die ersten drei Ziffern ihrer besuchten Veranstaltung bei der VHS eintragen. Mithilfe dieser Angaben konnte ermittelt werden, zu welchem Fachbereich die Veranstaltungen der Befragten gehören. 125 Personen (rund 6%) haben keine Veranstaltungsnummer oder eine nicht existierende eingetragen. Folgend werden daher nur diejenigen Fragebögen berücksichtigt, in denen mindestens die erste Ziffer der Veranstaltungsnummer angegeben wurde und die somit einem Bereich zugeordnet werden konnten.

Die Verteilung auf die Themengebiete ist stark abhängig von den Befragungsstandorten und der Befragungszeit. So ergibt sich aufgrund der Befragung in der BRÜCKE, wo sehr viele Sprachkurse stattfinden, eine überrepräsentativ große Gruppe, die einen Sprachkurs besucht (57%, Fachbereich 4). Rund 18% der Befragten besuchen eine Veranstaltung im Bereich 7 - „Psychologie, Entspannungstechniken, Medizin, Tanz und Sport“, während 8% der Kundinnen und Kunden Kurse aus dem Bereich 5 „Kunst, Kultur, Musik“ besuchen. Die Veranstaltungsnummern von je rund 6% der Befragten lassen sich den Bereichen 6 „Kreative Bildung“ oder 9 „Eltern- und Familienbildung, Pädagogik, VHS für Ältere und Gebärdensprache“ zuordnen. Zum Thema „Mathematik, Naturwissenschaften, VHS-Biogarten, EDV und Internet“ (Bereich 3) sowie zu „Politik, Gesellschaft, Geschichte“ (Bereich 1) besuchen je 2% eine Veranstaltung. Die übrigen Nummern gehören zu den Bereichen 2 (Wirtschaft und Recht) und 8<sup>3</sup> (Schulische Weiterbildung), siehe Tabelle.

Fachbereichsnummer	Fachbereich	in %
4	Sprachen	57
7	Psychologie, Entspannungstechniken, Medizin, Tanz und Sport	18
5	Kunst, Kultur und Musik	8
6	Kreative Bildung	6
9	Eltern- und Familienbildung, Montessori-Pädagogik, Hauswirtschaft, Seniorenprogramm	6
3	Mathematik, Naturwissenschaften, VHS Biogarten, EDV/Internet	2
1	Politik, Gesellschaft und Geschichte	2
2	Wirtschaft, Recht	0,5
8	Schulische Weiterbildung	0,1

3 Der Fachbereich 8 – Schulische Weiterbildung war nicht Gegenstand der Kundenbefragung. Womöglich hat sich eine Kundin/ein Kunde bei der Eingabe vertan oder verschrieben.



## 2. Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden der Volkshochschule Düsseldorf

### 2.1 Kundenstruktur

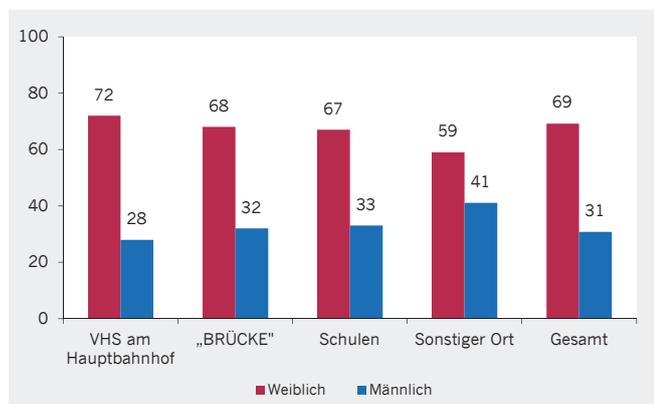
Mittels der erhobenen soziodemografischen Daten, wie z.B. dem Geschlecht, dem Alter, der Staatsangehörigkeit, dem Schul- und Berufsabschluss sowie dem Berufsstand, kann die Kundenstruktur der VHS analysiert und dargestellt werden.

Mithilfe der Fragen 4.1 bis 4.6 des verwendeten Fragebogens wurden die oben genannten Daten erhoben.

#### 2.1.1 Geschlecht

Es zeigt sich, dass die Mehrzahl der Befragten weiblich ist (69%). In der VHS am Hauptbahnhof sind nach Angaben der Befragten 72% weiblichen und 28% männlichen Geschlechts. Im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ und an den Schulen haben sich im Verhältnis etwas mehr Männer an der Befragung beteiligt. Der Anteil der Männer ist an sonstigen Orten am höchsten (41%).

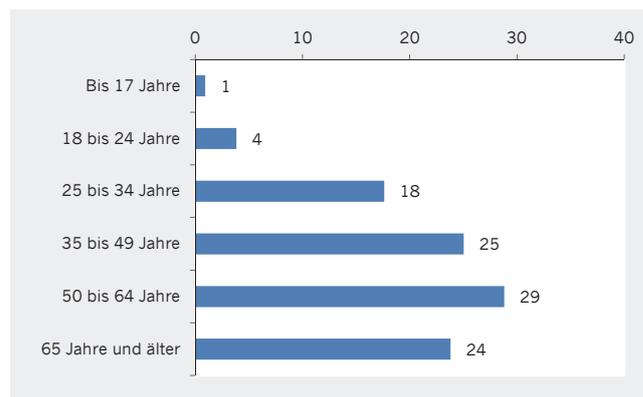
#### Geschlecht nach Veranstaltungsort in Prozent



#### 2.1.2 Alter

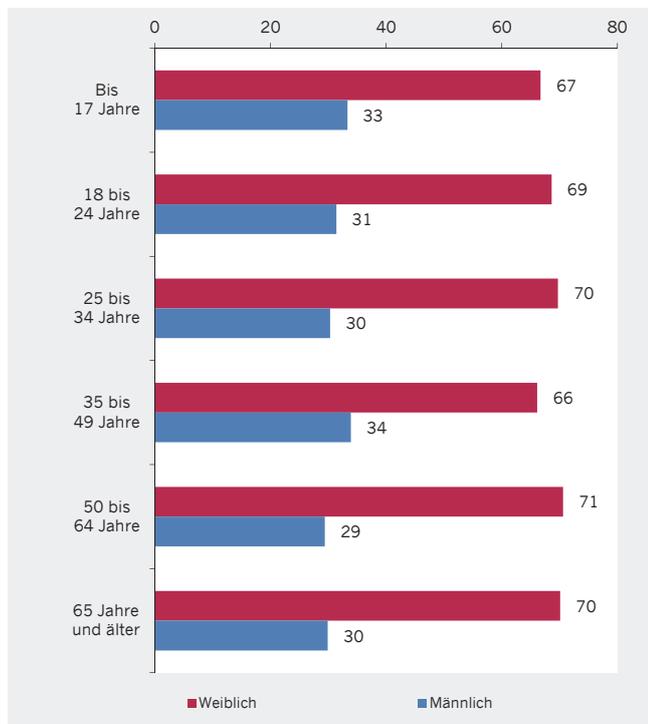
Betrachtet man das Alter der Befragten, so wird ersichtlich, dass die Gruppe der bis 17-Jährigen mit 1% die kleinste Gruppe ist. 4% der Befragten geben an, 18 bis 24 Jahre alt zu sein. Weitere 18% gehören der Gruppe der 25- bis 34-Jährigen an. Ein Viertel der befragten Personen ist 35 bis 49 Jahre alt. Die meisten Befragten (29%) lassen sich der Altersgruppe 50 bis 64 Jahre zuordnen. Personen, die 65 Jahre und älter sind, machen nahezu ein Viertel aller Befragten aus.

#### Alter der Befragten in Prozent



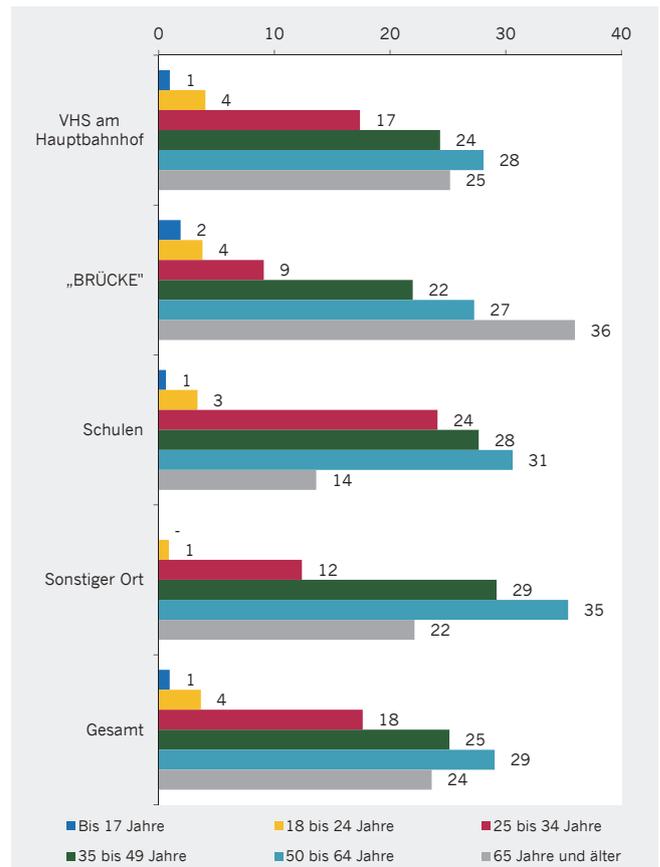
Im Hinblick auf die Geschlechterverteilung differenziert nach Alter wird deutlich, dass in allen Altersgruppen der Frauenanteil deutlich höher liegt als der Männeranteil. In der Altersgruppe der 50- bis 64-Jährigen sind mit einem Anteil von 71% die meisten Frauen vertreten. Bei den Personen, die 35 bis 49 Jahre alt sind, findet sich der vergleichsweise größte Anteil an Männern (34%).

**Geschlecht nach Alter in Prozent**



In den Schulen, in denen befragt wurde, ist der Anteil der 65-jährigen und älteren Personen deutlich geringer als in der VHS am HBF und im Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“. Da es sich bei den beiden Letztgenannten um eigene Räumlichkeiten der VHS handelt, die ganztags genutzt werden können, finden sich hier fast alle Personen ein, die Kurse des Seniorenprogramms der VHS besuchen (99%). Die Sprachkurse finden hingegen häufig in Schulen statt und werden oftmals von jüngeren Befragten besucht.

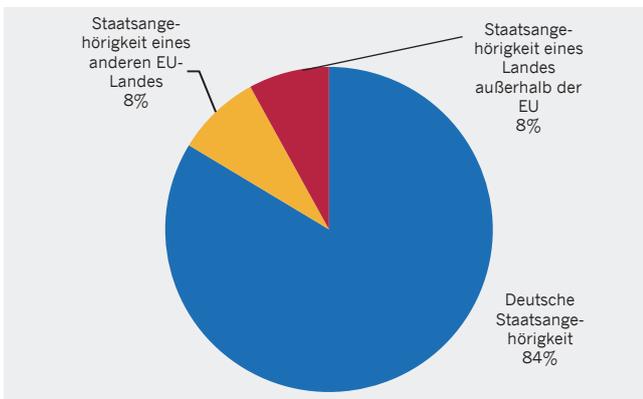
**Alter nach Veranstaltungsort in Prozent**



### 2.1.3 Staatsangehörigkeit

84% der Befragten haben die deutsche Staatsangehörigkeit. Jeweils 8% der Befragten sind Staatsangehörige eines anderen EU-Landes bzw. gehören einem Staat außerhalb der EU an.

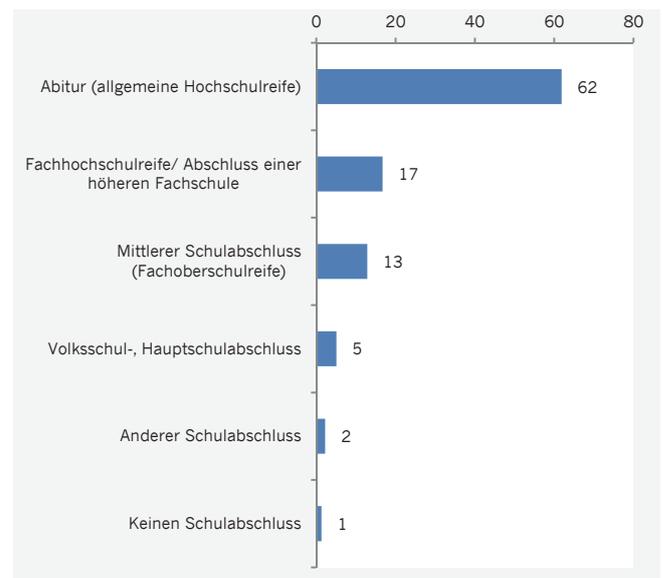
#### Staatsangehörigkeit der Befragten



### 2.1.4 Bildungsstand und Erwerbstätigkeit

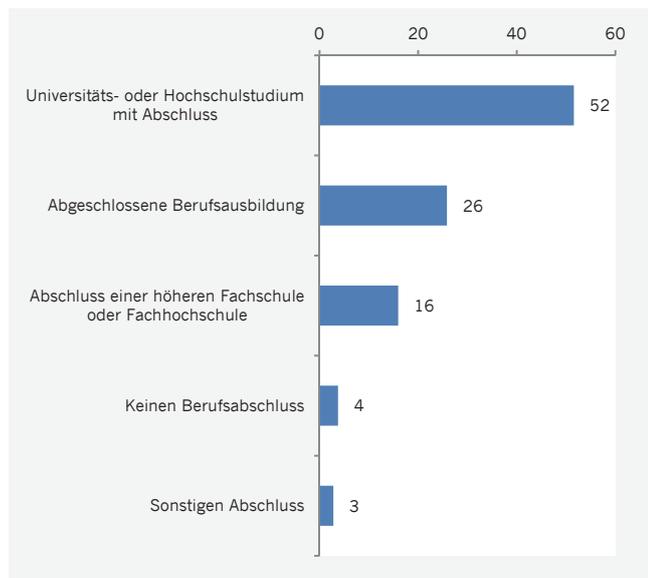
Das Bildungsniveau der VHS-Kundinnen und -Kunden ist vergleichsweise hoch. 62% der Befragten haben die Allgemeine Hochschulreife erlangt bzw. streben diese noch an. Nahezu ein Fünftel der Befragten hat die Fachhochschulreife bzw. den Abschluss einer höheren Fachschule, während 13% die Mittlere Reife als höchsten erreichten Schulabschluss angeben. 5% verfügen über einen Volks- oder Hauptschulabschluss und 2% über einen anderen Schulabschluss. 1% hat keinen Schulabschluss.

#### Schulabschluss der Befragten in Prozent



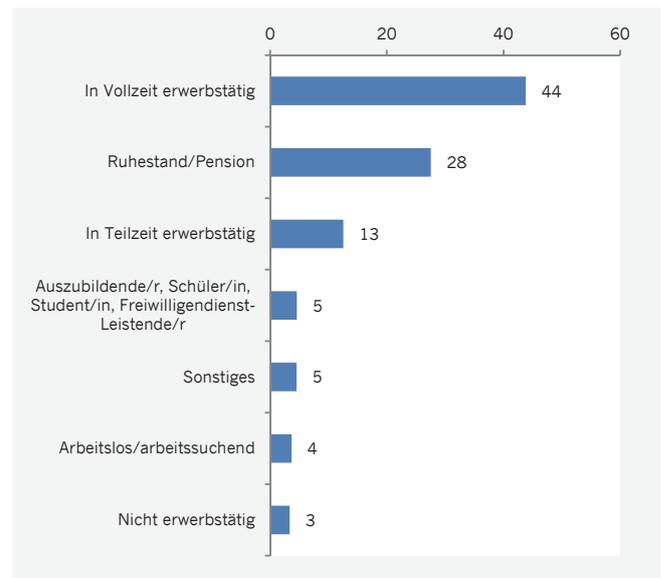
Auch bei der Frage nach dem Berufsabschluss zeigt sich wieder das hohe Bildungsniveau der Kundinnen und Kunden. Gut die Hälfte der Befragten hat ein Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss bzw. strebt dies an. Rund ein Viertel gibt an, eine abgeschlossene Berufsausbildung zu haben bzw. derzeit eine zu absolvieren, während 16% den Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule nennen. Ein geringer Anteil von 3% hat einen anderen, hier nicht aufgeführten Abschluss, während 4% (noch) keinen Berufsabschluss aufweisen.

### Berufsabschluss der Befragten in Prozent



44% der Befragten sind Vollzeit berufstätig. In Teilzeit beschäftigt sind 13%. Mehr als ein Viertel (28%) der in der Stichprobe vertretenen VHS-Kundinnen und -Kunden sind nach eigenen Angaben Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre. Die übrigen 12% der Befragten sind Auszubildende, Schüler, Studierende oder Freiwilligendienstleistende (5%), arbeitslos bzw. arbeitssuchend (4%) oder nicht erwerbstätig (3%). Weitere 5% kreuzen „Sonstiges“ an.

### Berufsstand der Befragten in Prozent



## 2.2 Kundenzufriedenheit und -verhalten

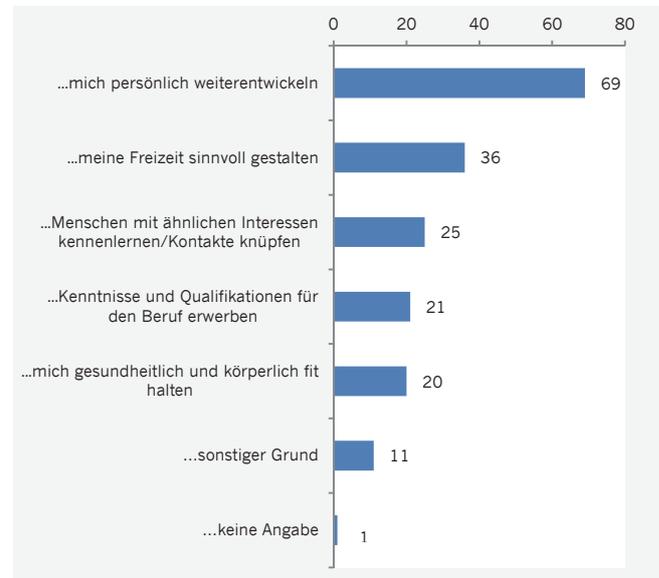
### 2.2.1 Motivation für einen Veranstaltungsbesuch

Die Motivation der Befragten, eine Veranstaltung der Volkshochschule zu besuchen, ist ein wichtiger Hinweis für die Planung des Veranstaltungsangebotes. In der ersten Frage des Fragebogens wird daher nach den Hauptgründen, eine Veranstaltung der VHS zu besuchen, gefragt, wobei es möglich war, mehrere Antworten zu geben.

Die Ergebnisse zeigen, dass sich 69% der Befragten in irgendeiner Form persönlich weiterentwickeln möchten. Deutlich mehr als ein Drittel gibt an, seine Freizeit sinnvoll gestalten zu wollen. Für jede vierte bzw. jeden vierten Befragten ist einer der Hauptgründe, eine Veranstaltung der VHS zu besuchen, Menschen mit ähnlichen Interessen kennenzulernen und Kontakte zu knüpfen. 21% geben an, Kenntnisse und Qualifikationen für den Beruf erwerben zu wollen, wohingegen sich 20% der Befragten gesundheitlich und körperlich fit halten wollen. Für 11% spielt ein sonstiger Grund eine Rolle. 1% der Befragten macht dazu keine Angaben.

264 Personen haben die Möglichkeit genutzt, unter „sonstiger Grund“ ihren persönlichen Besuchsgrund zu nennen: Demnach besuchen 103 befragte Personen die VHS, um eine (Fremd-) Sprache zu lernen, weitere 13 Befragte, um Deutsch zu lernen. 46 Personen suchen die VHS auf, um ihrem Hobby nachzugehen. In 15 Nennungen wird als Grund geistige Fitness angegeben. 10 Personen besuchen einen Kurs um zusätzliche Qualifikationen zu erwerben. 7 Befragte geben als Grund an, dass sie das günstige bzw. vielseitige Angebot der VHS nutzen möchten. Die übrigen 20% der offenen Antworten sind derart heterogen, dass sie sich keiner Kategorie zuordnen lassen.

### Hauptgründe der Befragten für den Besuch einer VHS-Veranstaltung in Prozent



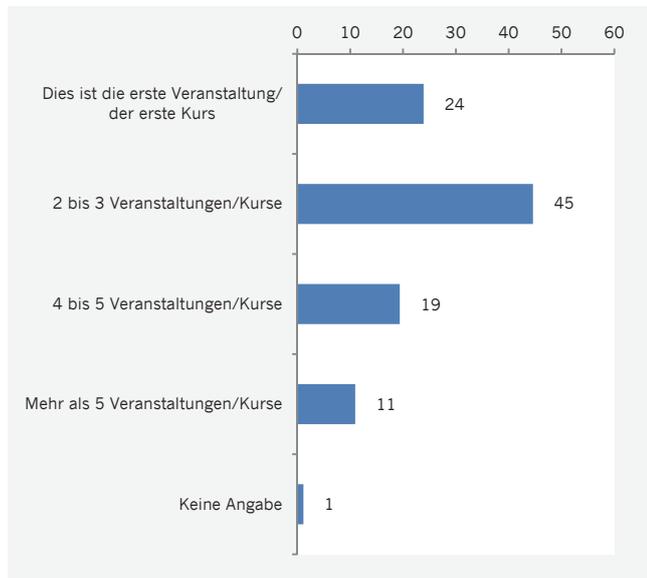
Schaut man sich die Hauptgründe der 18- bis 24-jährigen VHS-Besucherinnen und -Besucher an, so steht (neben dem Wunsch sich persönlich weiterzuentwickeln) hauptsächlich der Erwerb von Kenntnissen und Qualifikationen für den Beruf im Vordergrund (49%). Die Befragten bis 17 Jahre und insbesondere die Befragten ab 65 Jahren geben häufiger als Grund an, ihre Freizeit sinnvoll gestalten zu wollen (47%).

Neben dem Hauptgrund sich persönlich weiterzuentwickeln, geben vor allem Personen, die Kurse der Fachbereiche Kunst, Kultur und Musik belegen an, dass sie Menschen mit ähnlichen Interessen kennen lernen wollen bzw. Kontakte knüpfen wollen (51%) oder dass sie ihre Freizeit sinnvoll gestalten möchten (63%).

### 2.2.2 Besuchshäufigkeit

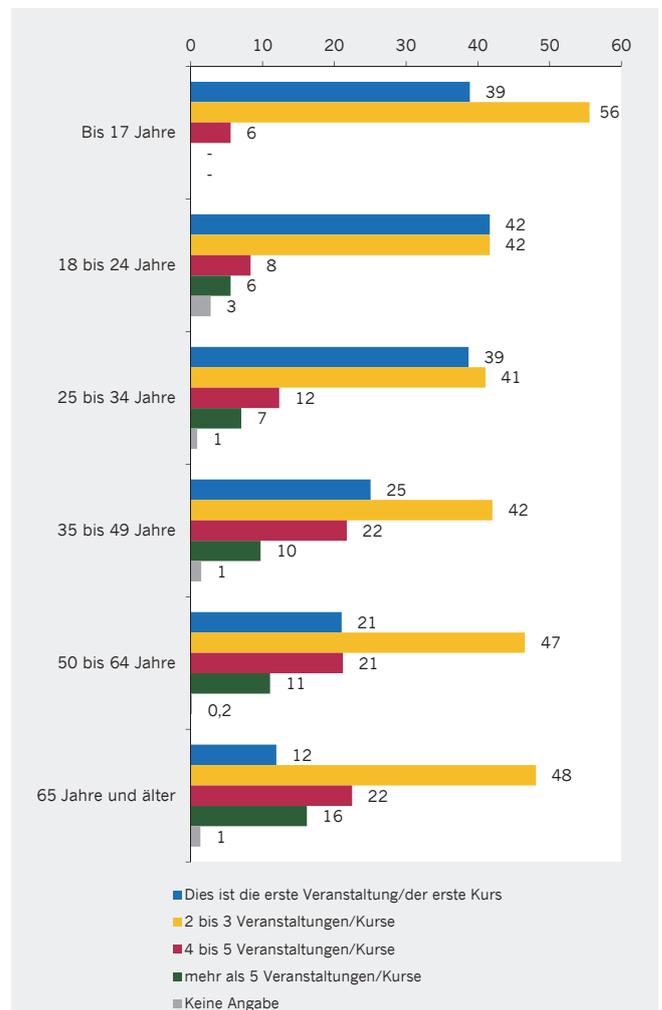
Fast die Hälfte der Befragten gibt an, bereits zwei bis drei Veranstaltungen besucht zu haben (45%). Für 24% wiederum handelt es sich um die erste Veranstaltung bei der VHS. Mit vier und mehr besuchten Veranstaltungen lässt sich ein Drittel der Befragten als Stammkundinnen und Stammkunden der Volkshochschule bezeichnen. Ein Fünftel gibt an, vier bis fünf Veranstaltungen besucht zu haben. Weitere 11% haben bereits fünf oder mehr Veranstaltungen besucht. Ein geringer Anteil von 1% macht hierzu keine Angabe.

**Anzahl an besuchten Veranstaltungen der Befragten in Prozent**



Grundsätzlich nimmt die Anzahl der bereits besuchten Veranstaltungen und Kurse mit dem Alter der Befragten zu. So hat jeder sechste der 65-Jährigen und Älteren schon mehr als 5 Veranstaltungen bzw. Kurse besucht.

**Anzahl an besuchten Veranstaltungen der Befragten nach Alter in Prozent**

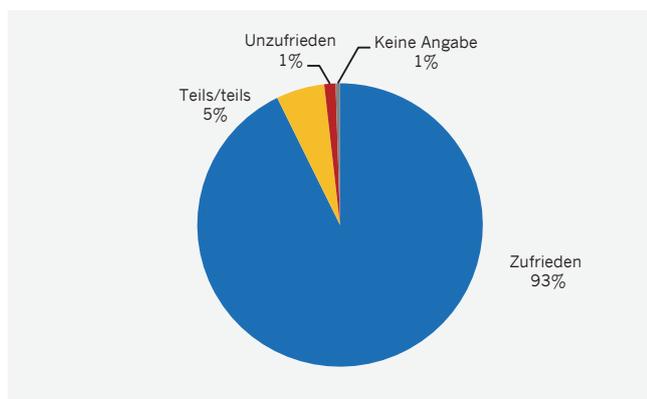


### 2.2.3 Bewertung einzelner Veranstaltungsaspekte und der Veranstaltung insgesamt

Ein wichtiges Kriterium für die Arbeit der Volkshochschule sind zufriedene Kundinnen und Kunden. Die Zufriedenheitsabfrage ist daher eine zentrale Aufgabe der Kundenbefragung. In Frage 1.3 des Fragebogens hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit oder auch Unzufriedenheit mit einzelnen Veranstaltungsaspekten, wie beispielsweise der fachlichen Kompetenz der Dozentinnen und Dozenten oder der Unterrichtsgestaltung, zu äußern. Dafür wurde eine Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) verwendet. So ist es möglich, Mittelwerte zu berechnen, die nachfolgend nach jeder Einzelauswertung beschrieben und dargestellt werden.

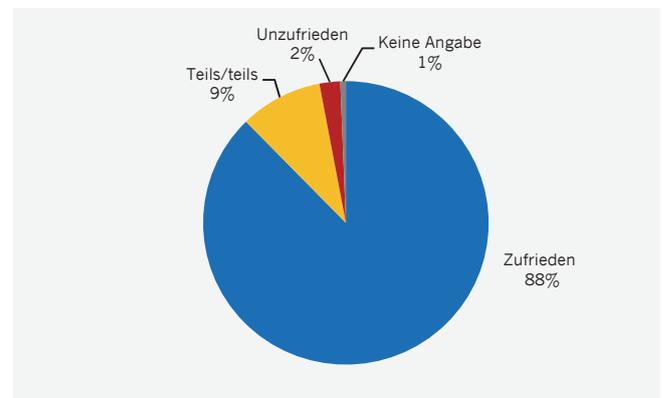
Im Ergebnis zeigt sich, dass 93% der Befragten mit der fachlichen Kompetenz ihrer Dozentin bzw. ihres Dozenten zufrieden sind. Rund 5% vergeben dafür ein „teils/teils“, während ein sehr kleiner Teil von lediglich 1% Unzufriedenheit äußert. Weniger als 1% äußern sich hierzu nicht.

#### Zufriedenheit mit der fachlichen Kompetenz der Dozentin bzw. des Dozenten



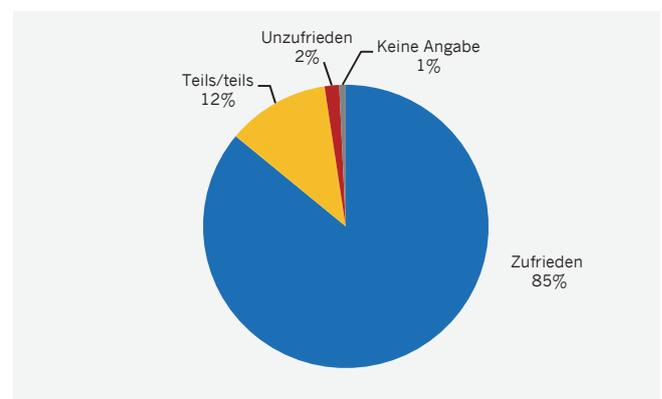
Auch mit der Vermittlungskompetenz der Dozentin bzw. des Dozenten ist die große Mehrzahl der Befragten (88%) zufrieden. Nur teilweise zufrieden sind 9%. Weitere 2% sind unzufrieden, während sich 1% enthält.

#### Zufriedenheit mit der pädagogischen Vermittlungskompetenz der Dozentin bzw. des Dozenten



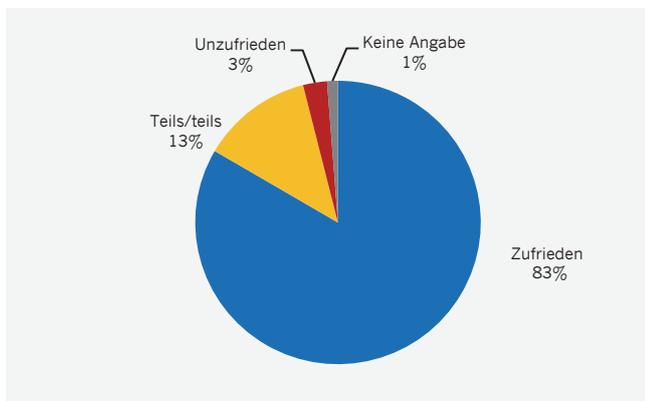
Ähnlich werden auch die Unterrichtsinhalte bewertet: 85% sind zufrieden, 12% „teils/teils“, während sich lediglich 2% unzufrieden zeigen. „Keine Angabe“ macht 1% der Befragten.

#### Zufriedenheit mit den Unterrichtsinhalten



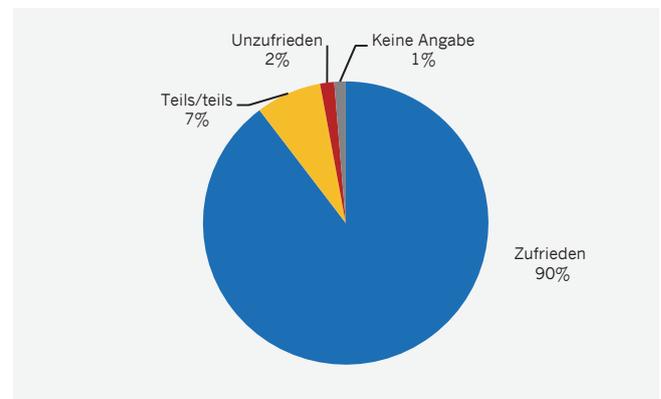
Die Gestaltung des Unterrichts als wesentlicher Bestandteil einer guten Veranstaltung wird von 83% mit einer „1“ oder „2“ bewertet. 13% sind teilweise zufrieden, während 3% mit der Unterrichtsgestaltung nicht zufrieden sind. 1% der Befragten möchte hierzu keine Angabe machen.

### Zufriedenheit mit der Unterrichtsgestaltung



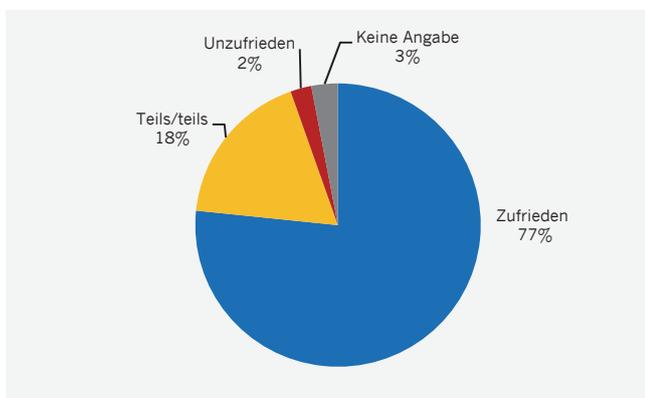
Ein lebendiger und interaktiver Unterricht zeichnet sich vor allem durch die Möglichkeit zur aktiven Teilnahme aus. Laut den Befragungsergebnissen sind 90% damit zufrieden. 7% der befragten Personen vergeben an dieser Stelle ein „teils/teils“, während 2% nicht zufrieden mit der Möglichkeit der aktiven Teilnahme sind. 1% enthält sich.

### Zufriedenheit mit der Möglichkeit zur aktiven Teilnahme



Mit dem Lerntempo in den Veranstaltungen sind vergleichsweise etwas weniger Befragte zufrieden, trotzdem immer noch rund drei Viertel. Fast ein Fünftel ist teilweise zufrieden. Nur ein geringer Anteil von 2% ist unzufrieden. 3% bewerten das Lerntempo nicht.

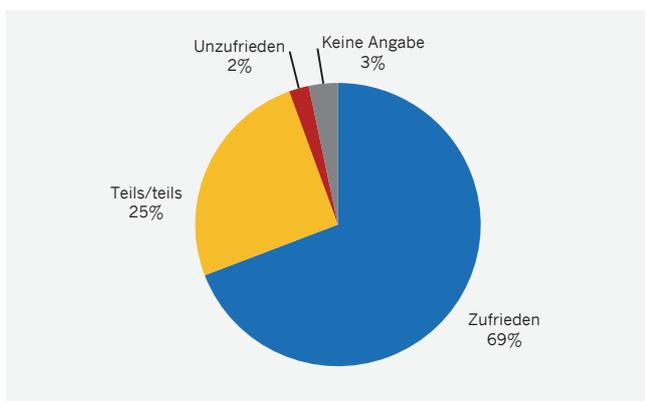
### Zufriedenheit mit dem Lerntempo



Der eigene Lernerfolg zählt sicherlich zu den zentralen Motivationsgründen eine Veranstaltung der VHS zu besuchen. Allerdings ist zu beachten, dass nicht in jeder Veranstaltung ein konkreter oder messbarer Lernerfolg im Vordergrund steht. Beispielsweise kann für Teilnehmerinnen und Teilnehmer eines Sport- oder Kunstkurses der Spaß an Bewegung oder Kreativität wichtig sein, ohne dabei auf einen Lernerfolg abzielen zu müssen.

69% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bewerten ihren Lernerfolg mit „1“ oder „2“. Teilweise zufrieden mit dem eigenen Lernerfolg ist ein Viertel der Befragten, während 2% unzufrieden sind. 3% möchten oder können hierzu keine Angabe machen.

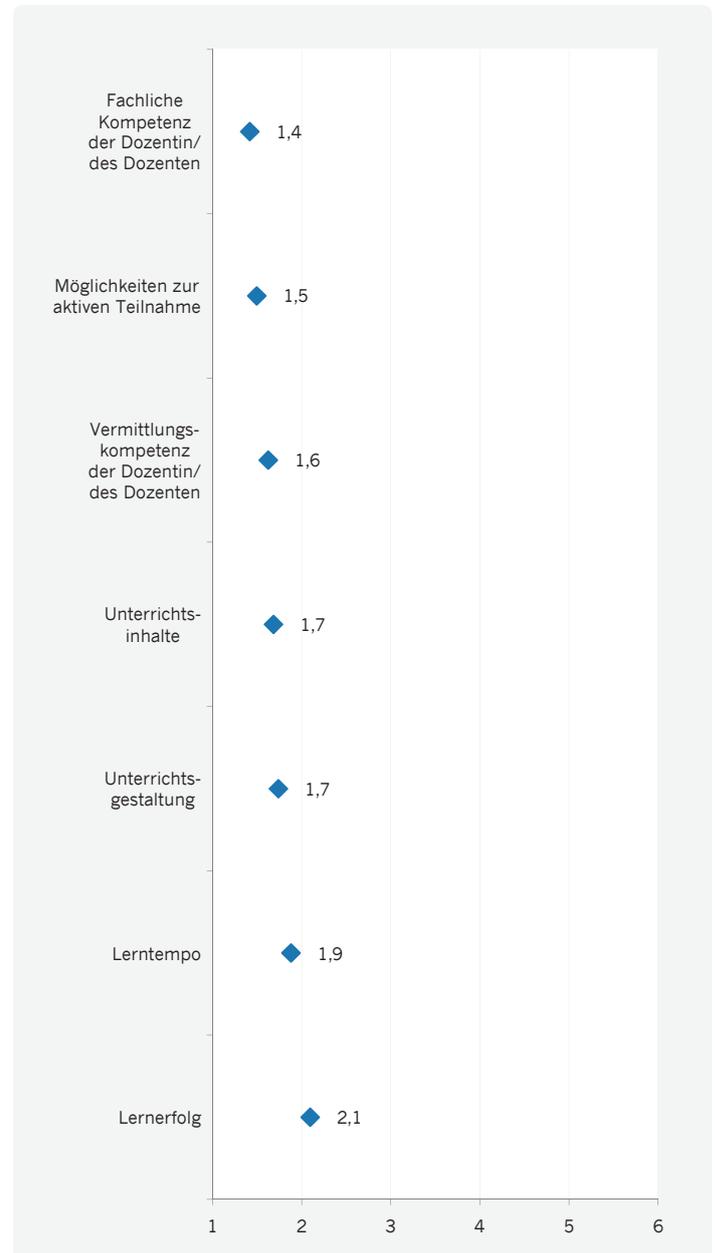
### Zufriedenheit mit dem eigenen Lernerfolg



Insgesamt betrachtet ist die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den einzelnen Aspekten der jeweils besuchten Veranstaltung sehr hoch. Im Schnitt wird jede Aussage mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet (Mittelwerte von 1,4 bis 2,1).

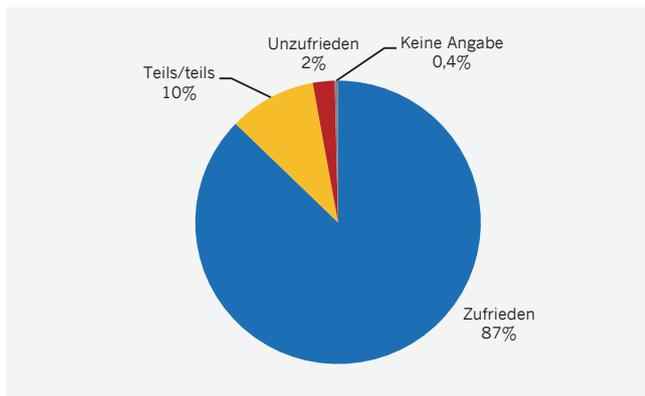
Mit der fachlichen Kompetenz der Dozentinnen bzw. Dozenten sind die Befragten mit einem Durchschnittswert von 1,4 hoch zufrieden. Fast gleich gut schneiden die Vermittlungskompetenz der Dozentin bzw. des Dozenten sowie die Möglichkeit zur aktiven Teilnahme ab (Mittelwert 1,6 bzw. 1,5). Die Unterrichtsinhalte und -gestaltung werden mit 1,7 ebenfalls (noch) sehr gut bewertet. Das Lerntempo wird im Mittel mit 1,9 und der eigene Lernerfolg mit 2,1 bewertet.

### Zufriedenheit mit einzelnen Veranstaltungsaspekten (Mittelwerte)



Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit der Veranstaltung insgesamt ist festzustellen, dass 87% der befragten Personen mit der besuchten Veranstaltung zufrieden sind (Zusammenfassung der Antwortkategorien 1 und 2). Weder zufrieden noch unzufrieden sind 10% der Befragten. Unzufriedenheit mit der gesamten Veranstaltung äußern lediglich 2%. Weniger als 1% der Befragten kann oder will sich hierzu nicht äußern. Die hohe Zufriedenheit mit der besuchten Veranstaltung zeigt sich auch in dem (noch) sehr guten Mittelwert von 1,7.

#### Zufriedenheit mit der Veranstaltung insgesamt

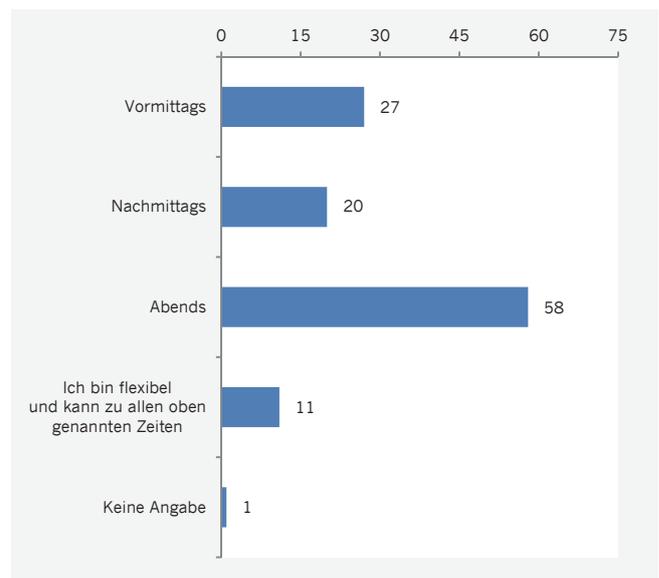


Die Betrachtung differenziert nach Fachbereich ergibt, dass insbesondere Befragte von Musik-, Kunst- und Kulturkursen äußerst zufrieden mit der gesamten Veranstaltung sind (71% sind hier voll und ganz zufrieden).

#### 2.2.4 Unterrichtszeiten

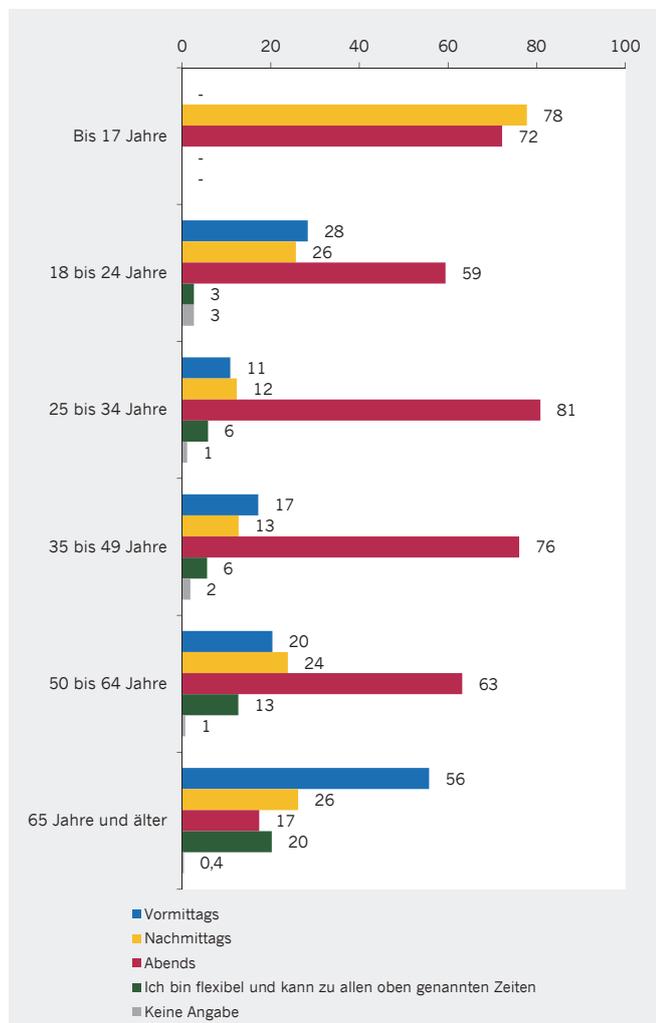
Im Hinblick auf die angebotenen Unterrichtszeiten sollten die Befragten ihren präferierten Zeiträumen für Veranstaltungen und Kurse der VHS angeben, wobei Mehrfachnennungen möglich waren. 58% der VHS-Kundinnen und -Kunden finden Veranstaltungen am Abend am attraktivsten. Für mehr als ein Viertel der Befragten sind Veranstaltungen am Vormittag attraktiv, während 20% den Nachmittag favorisieren. Jede bzw. jeder Zehnte gibt an, flexibel im Hinblick auf die Tageszeit zu sein. 1% macht hierzu keine Angaben.

#### Zeitlicher Rahmen im Hinblick auf die Tageszeit in Prozent



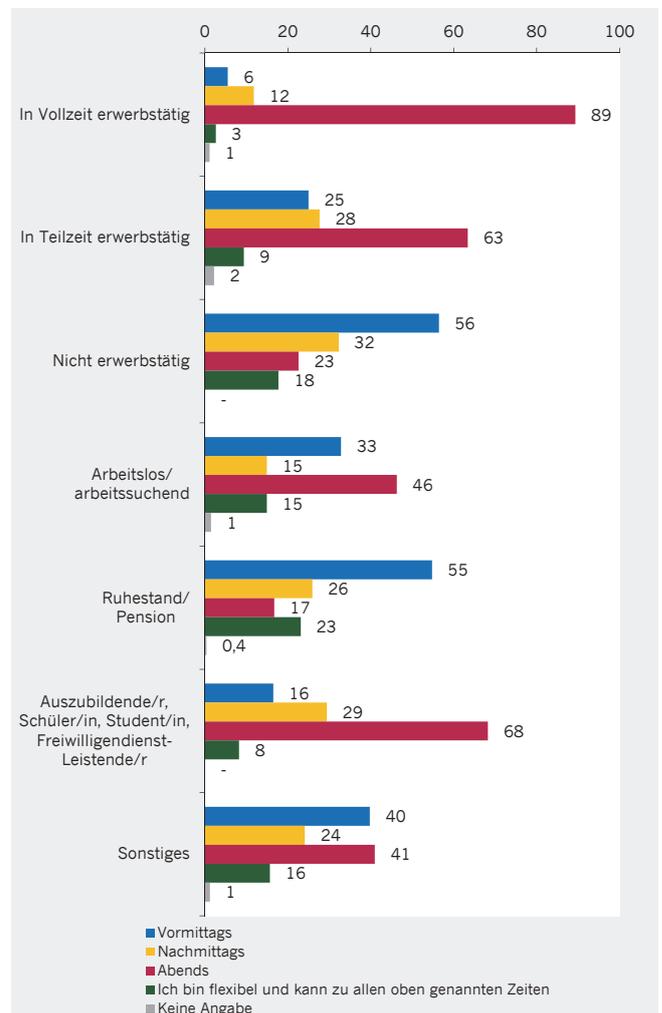
Betrachtet man die Ergebnisse nach Altersgruppen getrennt, stellt man fest, dass vor allem die Befragten im Rentenalter Veranstaltungen am Vormittag begrüßen, wohingegen die Befragten im erwerbsfähigen Alter Veranstaltungen überwiegend abends wahrnehmen möchten. Die Personen bis 17 Jahre bevorzugen die Nachmittagszeit.

**Zeitlicher Rahmen im Hinblick auf die Tageszeit nach Alter in Prozent**



Die Ergebnisse, ausgewertet nach der Erwerbstätigkeit der Befragten bestätigen, dass Berufstätige Veranstaltungen vorwiegend am Abend bevorzugen, während für Arbeitslose und Personen im Ruhestand und Nicht-Erwerbstätige, sowie Personen, die „Sonstiges“ angeben, Veranstaltungen am Vormittag attraktiv sind. Nachmittags haben meist die Gruppen der Teilzeitbeschäftigten, der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studentinnen, Studenten und Freiwilligendienstleistenden Zeit für den Besuch einer Veranstaltung. Auch Personen, die nicht erwerbstätig sind, finden diesen Zeitraum attraktiv.

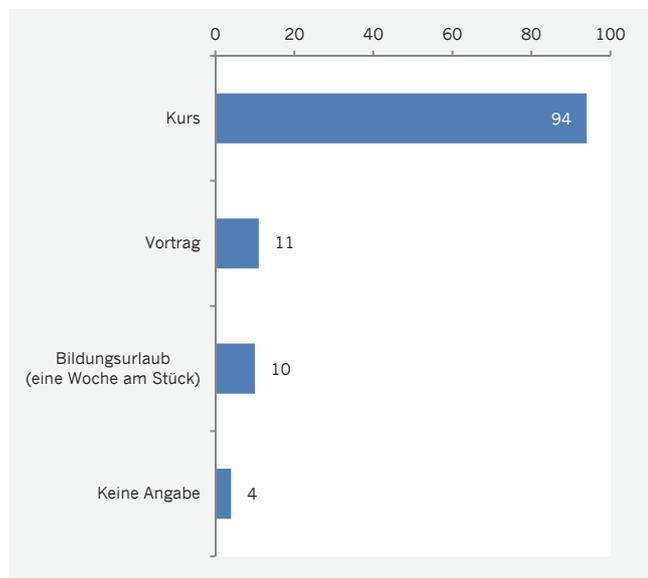
**Zeitlicher Rahmen im Hinblick auf die Tageszeit nach Erwerbstätigkeit in Prozent**



### 2.2.5 Angebotsform

Im Hinblick auf den zeitlichen Rahmen der Angebotsformen favorisieren 94% der Befragten den Kurs. Danach erst folgen mit großem Abstand der Vortrag (11%) und der Bildungsurlaub (10%). Weitere 4% enthalten sich bei dieser Frage.

#### Zeitlicher Rahmen im Hinblick auf die Angebotsform in Prozent



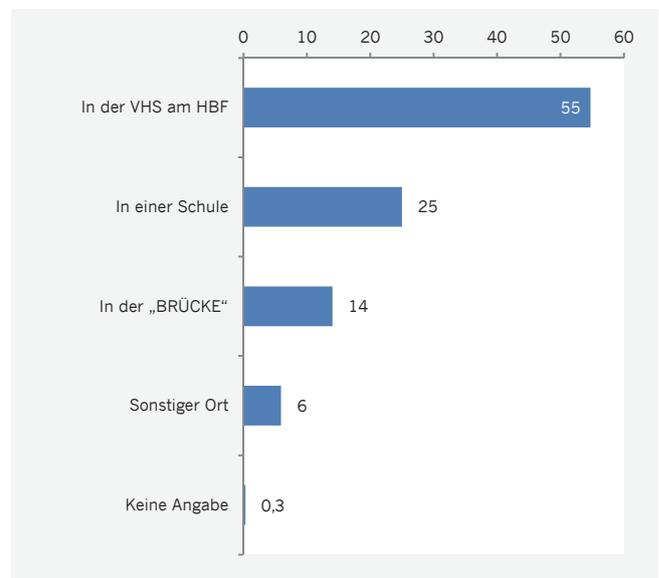
Bezüglich der Kursform präferieren wiederum 90% den Semesterkurs (einmal wöchentlich, 12 Wochen lang) gegenüber dem Kurzkurs (einmal wöchentlich, 6 Wochen lang). Immerhin ein Viertel gibt an, auch den Kurzkurs attraktiv zu finden.

Für 91% ist ein Kursangebot in der Woche gleichermaßen attraktiv bzw. sogar attraktiver als eines am Wochenende. Jede bzw. jeder fünfte Befragte befindet Kurse am Wochenende für gut.

### 2.2.6 Zufriedenheit mit dem Veranstaltungsort

Die meisten Befragten besuchen eine Veranstaltung in der Volkshochschule am Hauptbahnhof (55%). Ein Viertel wird in den Räumen einer Schule unterrichtet und weitere 14% im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“. Einen Kurs an einem sonstigen Ort besuchen 6%. Weniger als 1% macht hier keine Angaben.

#### Veranstaltungsort in Prozent

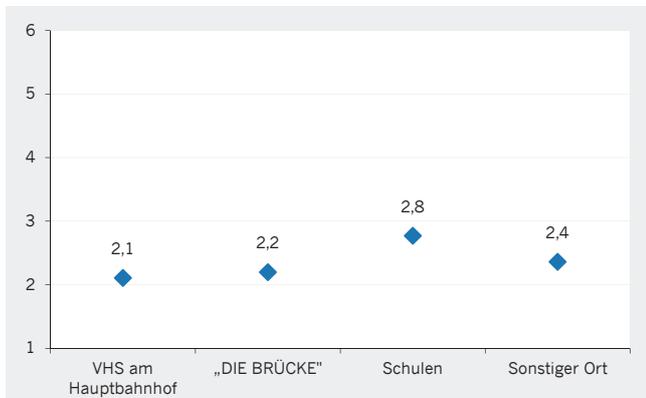


Um einen Eindruck davon zu erhalten, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit den Unterrichtsräumen und der dazugehörigen Ausstattung sind, sollten sie im Fragebogen die verschiedenen Ausstattungsmerkmale, wie z.B. das Mobiliar oder die Akustik, auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) bewerten.

Dabei zeigt sich, dass die Befragten, die ihren Veranstaltungsort in der VHS am Hauptbahnhof haben, mit der Sauberkeit am zufriedensten sind (2,1). Ähnlich gut wird diese im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ bewertet (2,2).

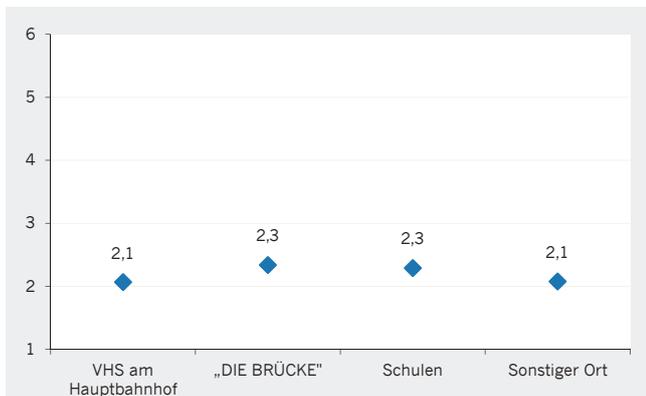
Befragte mit Veranstaltungsbesuchen in Schulen bewerten die Sauberkeit ihres Unterrichtsraums mittelmäßig (2,8). Die VHS-Kundinnen und -Kunden, die einen Kurs an einem sonstigen Ort besuchen, sind recht zufrieden und bewerten die Sauberkeit mit einem Mittelwert von 2,4.

**Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



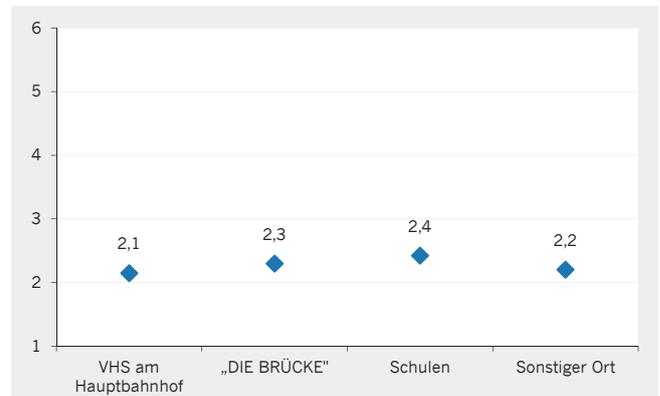
Die Akustik in den einzelnen Unterrichtsräumen wird an allen Veranstaltungsorten im Durchschnitt mit „gut“ (Mittelwert 2,1 in der VHS am Hauptbahnhof und an einem sonstigen Ort) bis „noch gut“ bewertet (Mittelwert 2,3 im Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ und in den Schulen).

**Zufriedenheit mit der Akustik (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



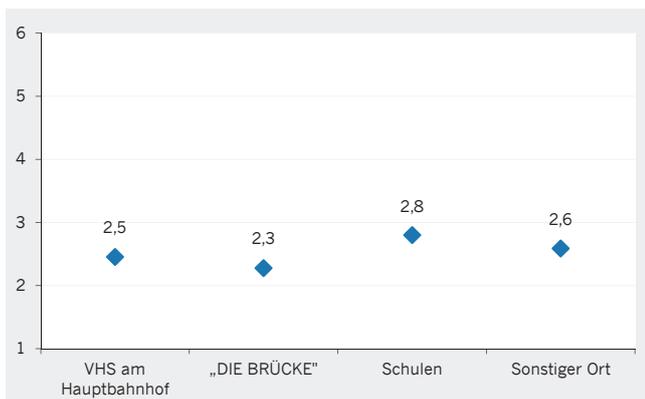
Den Ergebnissen nach sind die Befragten mit der Temperierung in den Unterrichtsräumen recht zufrieden. Die Mittelwerte liegen bei 2,1 in der VHS am Hauptbahnhof und 2,2 an einem sonstigen Ort. Am Veranstaltungsort „DIE BRÜCKE“ und in den Schulen sind die Befragten auch noch recht zufrieden mit der Temperatur in den Unterrichtsräumen (Mittelwert 2,3 bzw. 2,4).

**Zufriedenheit mit der Temperatur (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



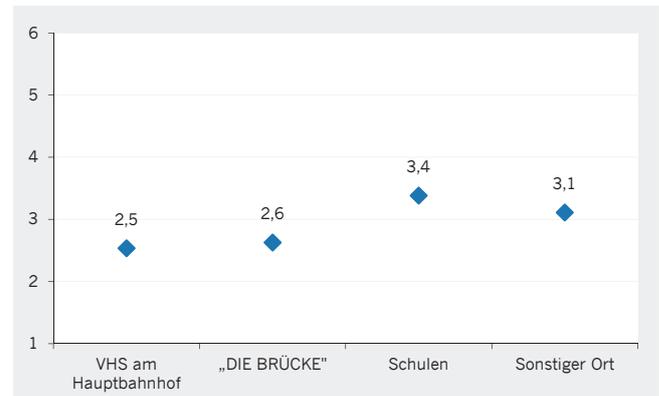
Die Ausstattung mit Mobiliar wird etwas schlechter beurteilt als die übrigen Aspekte der Unterrichtsräume, jedoch immer noch „gut“ bis „befriedigend“. Dabei schneidet das Mobiliar am Veranstaltungsort „DIE BRÜCKE“ mit einem Mittelwert von 2,3 am besten und in den Schulen mit 2,8 nicht ganz so gut ab. Auch in der VHS am Hauptbahnhof und an einem sonstigen Ort schneidet das Mobiliar mittelmäßig ab (Mittelwert 2,5 bzw. 2,6).

#### Zufriedenheit mit dem Mobiliar (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)



Des Weiteren hatten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Möglichkeit, die vorhandene Medienausstattung in ihrem Unterrichtsraum zu bewerten bzw. ihre Zufriedenheit oder Unzufriedenheit damit zu äußern. Wie auch schon bei dem Mobiliar erhält das Haupthaus am Bertha-von-Suttner-Platz einen noch guten Durchschnittswert von 2,5. Befragte, die Veranstaltungen im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ besuchen, sind ähnlich zufrieden (2,6). Eine lediglich mittelmäßige Zufriedenheit mit der Medienausstattung herrscht unter den Befragten, die eine Veranstaltung in einer Schule oder an einem sonstigen Ort besuchen (Mittelwert 3,4 bzw. 3,1).

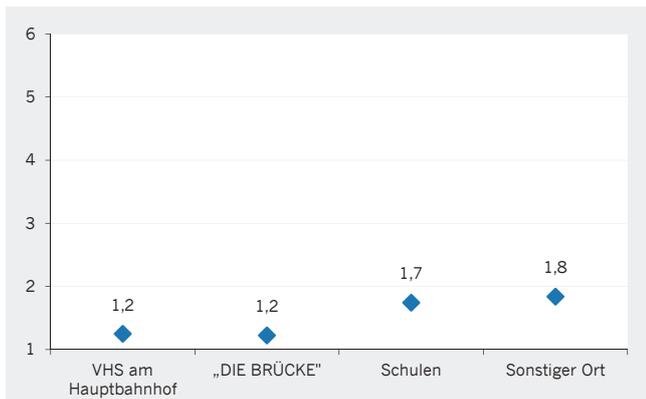
#### Zufriedenheit mit der Medienausstattung (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)



Auch die Bewertung der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes ist von Relevanz. Somit erhalten die Befragten die Möglichkeit ihre Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit im Hinblick auf die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder mit dem Auto wie auch mit der Ausschilderung innerhalb der Gebäude und der Barrierefreiheit (behindertengerecht) auszudrücken.

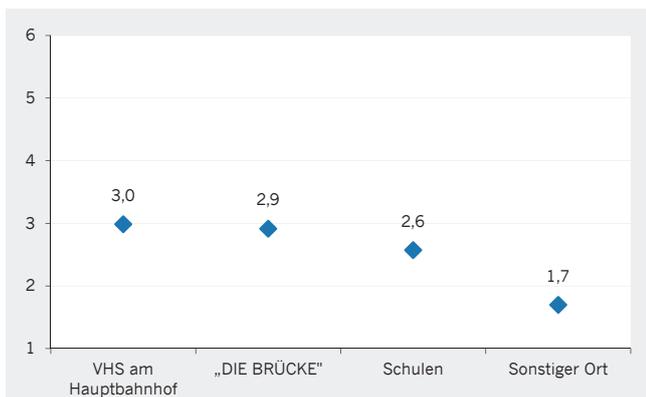
Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) sollte die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit bewertet werden. Wie zuvor bei den Fragen der Ausstattung, wird für jeden zu beurteilenden Aspekt der Mittelwert, getrennt nach Veranstaltungsort, dargestellt. Mit der Erreichbarkeit der VHS am Hauptbahnhof und des internationalen Bildungszentrums „DIE BRÜCKE“ mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind die befragten Personen äußerst zufrieden (Mittelwert: 1,2). Noch sehr gut bewerten die VHS-Kundinnen und -Kunden die Erreichbarkeit der Schulen (1,7) und der sonstigen Orte (1,8).

**Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



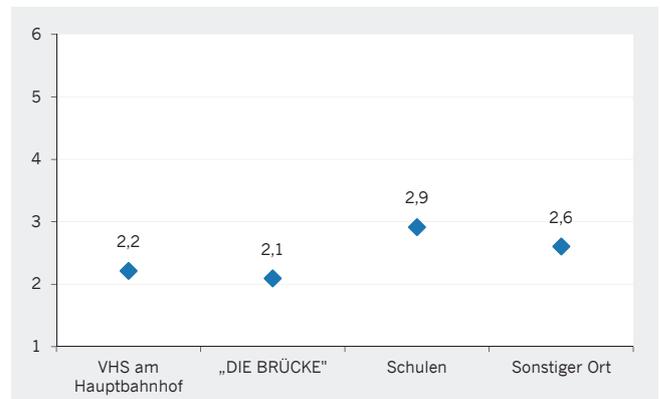
Die Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte mit dem Auto erhält gute bis mittelmäßige Zufriedenheitswerte. Die Erreichbarkeit der sonstigen Orte wird mit durchschnittlich 1,7 noch sehr gut bewertet, wohingegen die Befragten mit der Erreichbarkeit der VHS am Hauptbahnhof mit dem Auto nur mittelmäßig zufrieden sind (3,0). Die Erreichbarkeit des internationalen Bildungszentrums „DIE BRÜCKE“ und der Schulen mit dem Auto wird mit 2,9 bzw. 2,6 bewertet. Diese Ergebnisse könnten mit der begrenzten Anzahl an Parkplätzen bei diesen zentral gelegenen Veranstaltungsorten zusammenhängen.

**Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit mit dem Auto (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



Mit der Ausschilderung innerhalb des Gebäudes der VHS am Hauptbahnhof und im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ sind die Befragten zufrieden (Mittelwerte 2,2 bzw. 2,1), wohingegen die Ausschilderungen in den Schulen und in den sonstigen Orten nur mittelmäßig mit durchschnittlich 2,9 bzw. 2,6 bewertet werden.

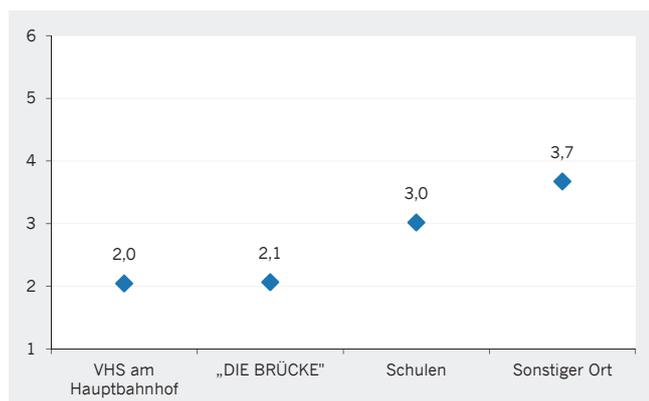
**Zufriedenheit hinsichtlich der Ausschilderung innerhalb der Gebäude (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



Ebenfalls zufrieden sind die Befragten mit der Barrierefreiheit (behindertengerecht) in der VHS am Hauptbahnhof und im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ (Mittelwerte 2,0 bzw. 2,1). Allerdings erhalten die Schulen eine mittelmäßige Bewertung (3,0).

Die sonstigen Orte schneiden sogar noch etwas schlechter ab, dort wird die Barrierefreiheit nur mit durchschnittlich „ausreichend“ bewertet (3,7). Fast jeweils die Hälfte macht keine Angaben dazu.

**Zufriedenheit unter dem Aspekt der Barrierefreiheit (Mittelwerte nach Veranstaltungsort)**



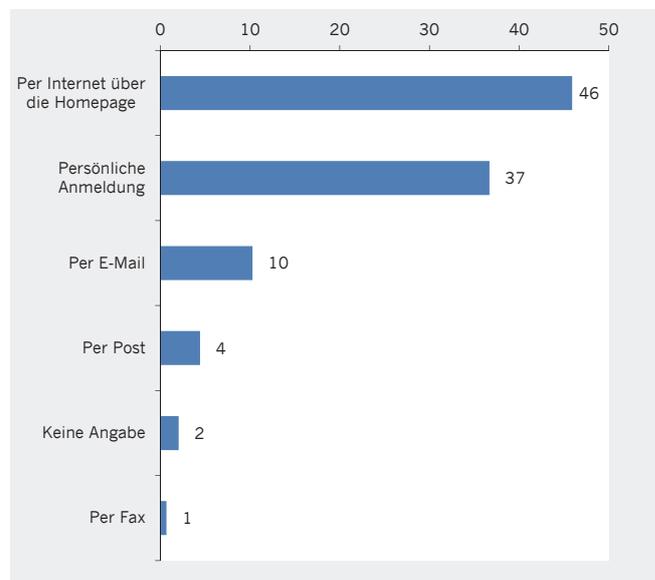
**2.2.7 Zufriedenheit mit dem Service**

Neben den veranstaltungsbezogenen Fragen enthält der Fragebogen auch Fragen zum Service der VHS. Unter anderem wird als Service die Anmeldung auf verschiedenen Wegen angeboten.

Möglich ist eine Anmeldung z.B. per Internet über die Homepage der VHS, welche 46% der Befragten genutzt haben. 37% geben an, sich persönlich zur Veranstaltung angemeldet zu haben. Dieser hohe Wert hängt damit zusammen, dass Anmeldungen im Fachbereich Deutsch nur nach vorherigem Einstufungstest möglich sind und die persönliche Anmeldung daher hier vorgegeben ist.

Bei den anderen Fremdsprachenangeboten wird ein vorheriger Einstufungstest mit Beratung in der VHS empfohlen, so dass die Quote der persönlichen Anmeldung hier ebenfalls höher ausfällt. Per E-Mail melden sich 10% der Kundinnen und Kunden an und weitere 4% postalisch. 1% der Befragten hat zur Anmeldung ein Fax an die VHS verschickt und 2% haben keine Angabe zu dieser Frage gemacht. Die Hälfte der Neukundinnen und Neukunden hat sich online angemeldet. Je mehr Kurse die befragten Personen besucht haben, desto öfter entschieden sie sich für eine persönliche Anmeldung.

**Form der Anmeldung der Befragten in Prozent**



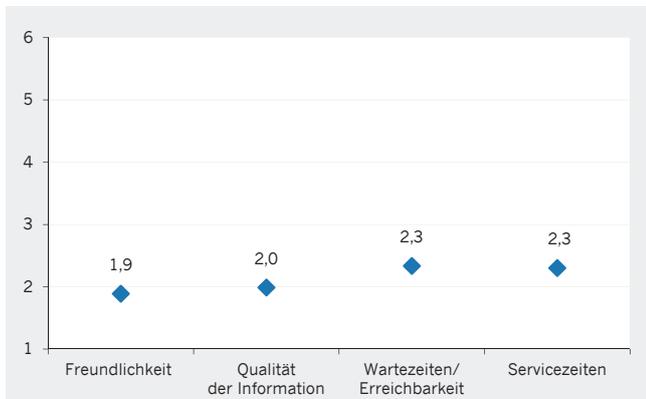
Des Weiteren hatten die Kundinnen und Kunden der VHS die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit bzw. ihre Unzufriedenheit mit dem Service der Telefonauskunft, mit der persönlichen Anmeldung, der Kasse und der Beratung zu Semesterbeginn bzw. der Beratung durch die Fachbereichsleitung zu bekunden.

Vorab ist anzumerken, dass bei einzelnen Antwortoptionen über 70% der Befragten „keine Angaben“ gemacht haben. Dies erklärt sich dadurch, dass die einzelnen Serviceangebote jeweils nur von Teilen der Befragten genutzt werden.

Im Folgenden werden nur die Werte derer dargestellt, die auch tatsächlich eine Beurteilung abgegeben haben.

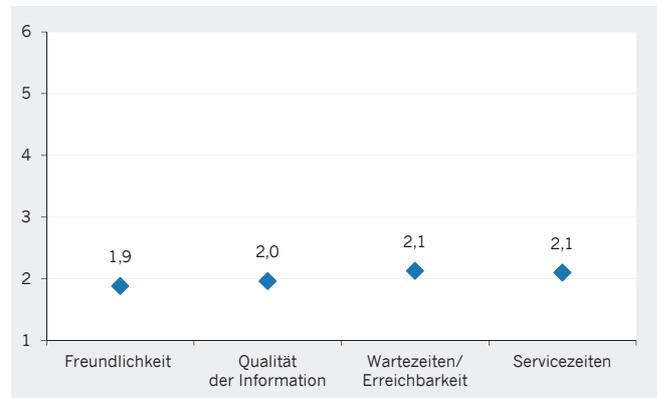
Mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonauskunft sind die Befragten im Schnitt zufrieden (Mittelwert 1,9). Ebenso auch mit der Qualität der Information (Mittelwert 2,0) und der Wartezeit bzw. Erreichbarkeit sowie den Servicezeiten (Mittelwert 2,3).

**Zufriedenheit mit dem Service der Telefonauskunft (Mittelwerte)**



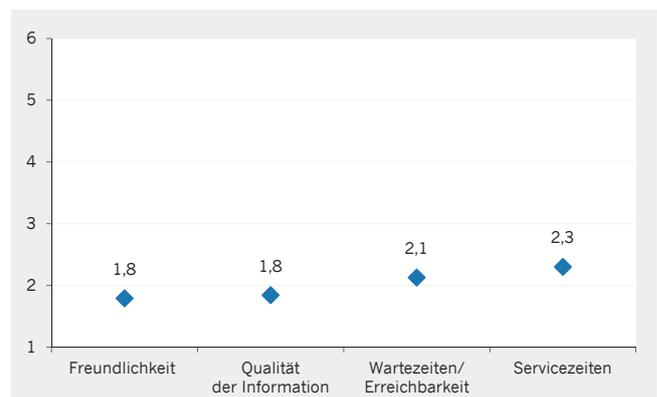
Ähnliche Ergebnisse zeigen sich auch bei der Zufriedenheit mit dem Service der persönlichen Anmeldung. Die Wartezeit bzw. Erreichbarkeit und die Servicezeiten werden mit einem Mittelwert von 2,1 noch etwas besser bewertet als die der Telefonauskunft.

**Zufriedenheit mit dem Service der persönlichen Anmeldung (Mittelwerte)**



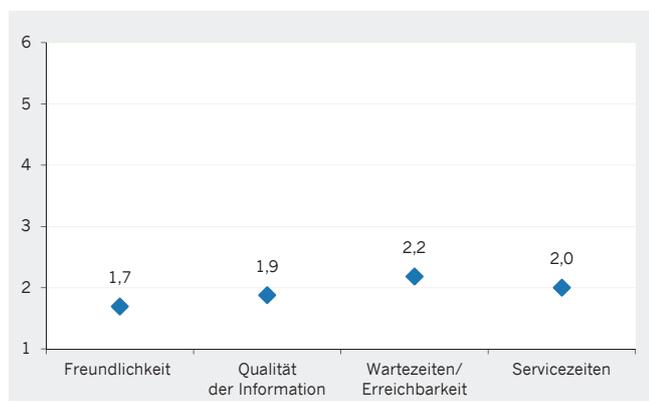
Mit dem Service der Kasse sind die Befragten zufrieden. Die Freundlichkeit und Qualität der Information wird mit jeweils durchschnittlich 1,8 bewertet. Die Wartezeit bzw. Erreichbarkeit des Services ist für die befragten Personen ebenfalls zufriedenstellend (2,1). Etwas schlechter aber auch gut schneiden die Servicezeiten ab (2,3).

**Zufriedenheit mit dem Service der Kasse (Mittelwerte)**



Diejenigen, die den Beratungsservice in Anspruch genommen haben, sind mit Durchschnittswerten von 1,7 bei der Freundlichkeit bis 2,2 bei den Wartezeiten bzw. der Erreichbarkeit der VHS-Belegschaft zufrieden. Auch die Qualität der Information und die Servicezeiten werden als zufriedenstellend (1,9 bzw. 2,0) bewertet.

**Zufriedenheit mit dem Service der Beratung zu Semesterbeginn bzw. der Beratung durch die Fachbereichsleitung (Mittelwerte)**



**2.2.8 Öffentlichkeitsarbeit**

Um Informationen darüber zu erhalten, welche Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Volkshochschule Düsseldorf von ihren Besucherinnen und Besuchern am ehesten wahrgenommen werden, sollten die Befragten angeben, wie sie auf das Angebot der Volkshochschule aufmerksam geworden sind.

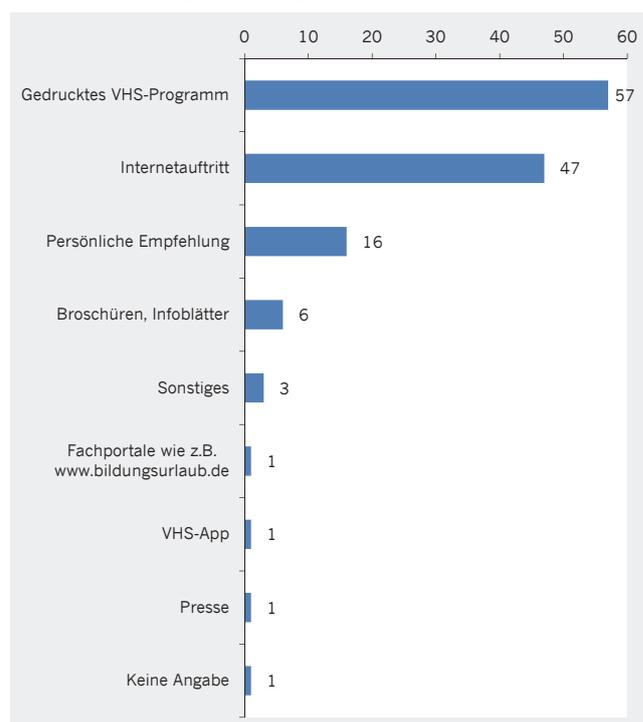
Bei dieser Frage war die Angabe mehrerer Antworten möglich, daher addieren sich die Werte auf über 100%.

Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten (57%) ist durch das gedruckte VHS-Programm auf das Angebot der VHS aufmerksam geworden. Es stellt somit für eine Mehrheit der Besucherinnen und Besucher die wichtigste Informationsquelle dar.

An zweiter Stelle folgt mit 47% der Nennungen der Internetauftritt. Durch eine persönliche Empfehlung wurden 16% der Befragten auf das Angebot der VHS aufmerksam gemacht, weitere 6% über Broschüren und Infoblätter. Eine Minderheit der befragten Personen wurde über die VHS-APP, Fachportale oder die Presse aufmerksam.

134 Befragte geben unter „Sonstiges“ offen an, wie sie auf das Angebot aufmerksam wurden. 47 Befragte äußern hier, sie seien durch ihre eigene Recherche/Internetrecherche auf das Angebot aufmerksam geworden. In 28 Nennungen werden Kolleginnen oder Kollegen, Freundinnen oder Freunde bzw. die Familie als Grund für die Aufmerksamkeit auf das Angebot genannt. Weitere 11 Befragte erfuhr durch Dozentinnen und Dozenten von dem Programm der VHS. 21 Personen hatten schon einmal einen Kurs belegt. Die übrigen 25% der Nennungen sind derart heterogen, dass sie sich nicht weiter zusammenfassen lassen.

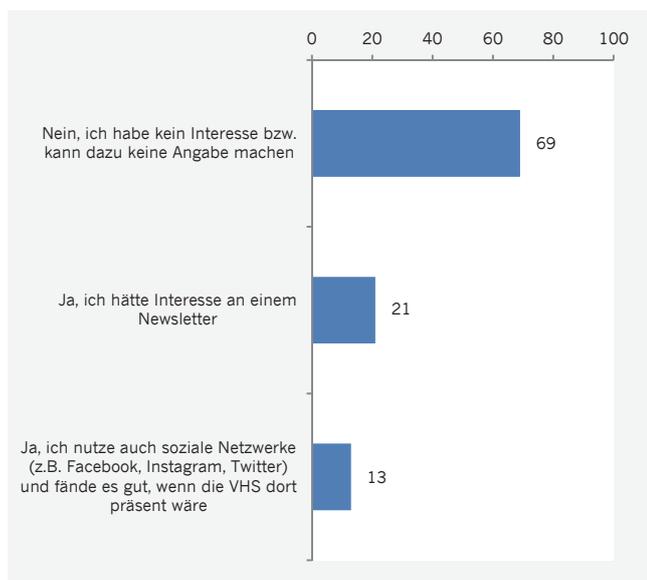
**Wahrnehmung des Angebots der VHS in Prozent**



Dabei zeigen sich im Altersvergleich einige Unterschiede. Zum einen wurden die jüngsten Befragten (bis 17 Jahre) häufig über Broschüren und Infoblätter auf das Angebot der VHS aufmerksam (25%), zum anderen wird ihnen das Angebot auch oft persönlich empfohlen (38%). In der Altersgruppe „25 bis 34 Jahre“ spielt der Internetauftritt eine große Rolle (65%), während die ältesten Befragten hauptsächlich (zu 77%) durch das VHS-Programm auf das Angebot aufmerksam wurden.

Bei der Frage 3.2 wurde das Interesse an einem Newsletter der VHS sowie das Interesse an der Präsenz der VHS in sozialen Netzwerken erfragt. Die Ergebnisse zeigen, dass ein Fünftel der Befragten an einem Newsletter zu Angeboten der VHS interessiert ist. Jedoch bekunden 69% ihr Desinteresse. 13% fänden es gut, wenn die VHS in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, Instagram, Twitter) präsent wäre.

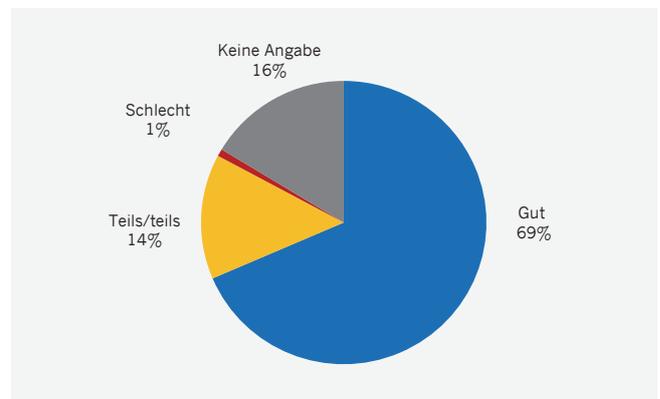
**Interesse an einem Newsletter zu den Angeboten der VHS in Prozent**



Im Vergleich zu 2012 ist das Interesse an einem Newsletter insgesamt gesunken (-8 Prozentpunkte), was sich möglicherweise durch die inzwischen weitere Verbreitung des Internets erklären lässt.

Bei den Fragen 3.3 und 3.4 sollten die Befragten das gedruckte Programm und den neuen Internetauftritt der VHS auf einer Skala von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend) bewerten. 69% bewerten das gedruckte Programm mit 1 oder 2. 14% der Befragten vergeben an dieser Stelle ein „teils/teils“. Lediglich 1% ist unzufrieden mit dem Programm und weitere 16% machen dazu keine Angaben. Im Durchschnitt wird das gedruckte Programm mit der Note 1,9 bewertet.

**Bewertung des gedruckten VHS Programms**

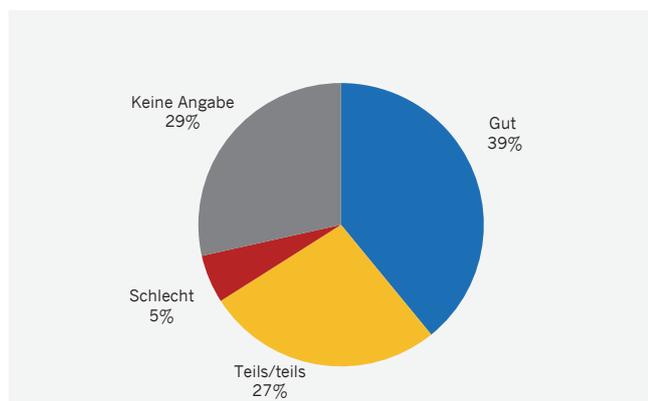


In den Antworten auf die offene Frage (vgl. Kapitel 3.8) wird deutlich, dass die Befragten das gesondert gedruckte Seniorenprogramm gerne zusätzlich im normalen Programmheft auffinden würden. Weiterhin bemängeln sie die vermeintlich nichtalphabetische Reihenfolge der beschriebenen Angebote.

Immerhin 39% sind zufrieden mit dem Internetauftritt. Allerdings sind 5% unzufrieden und mehr als ein Viertel ist teilweise zufrieden. Fast ein Drittel enthält sich.

Im Durchschnitt wird mit der Note 2,6 bewertet.

### Bewertung des Internetauftritts

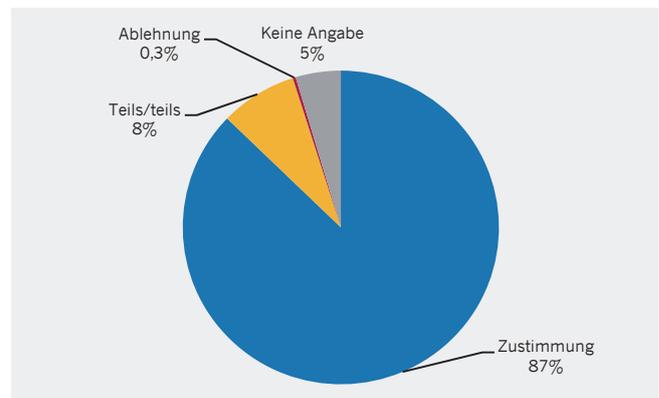


In der offenen Frage (vgl. Kapitel 3.9) machten einige VHS-Kundinnen und -Kunden Anmerkungen zu dem Internetauftritt. Einerseits wird die „Unübersichtlichkeit“ kritisiert und andererseits die vermeintlich komplizierte Handhabung. Weiterhin gäbe es technische Probleme beim Aufrufen des Internetangebotes der VHS über einige Endgeräte wie beispielsweise dem Tablet oder dem Handy.

In Frage 3.5 sollten die Befragten fünf Aussagen zur VHS auf einer Skala von 1 (=stimme voll und ganz zu) bis 6 (=stimme überhaupt nicht zu) bewerten.

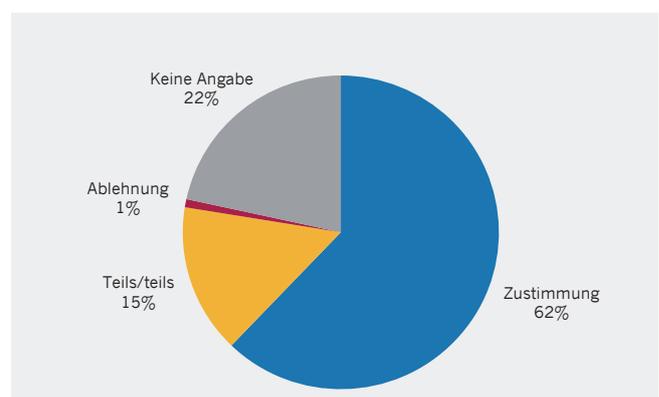
Als erstes sollte die Aussage bewertet werden „An der VHS schätze ich das vielseitige und umfangreiche Angebot“. 87% stimmen dieser Aussage zu, weitere 8% stimmen der Aussage teilweise zu. Weniger als 1% der Befragten stimmen der Aussage nicht zu und 5% machen hierzu keine Angaben.

### Zustimmung zu der Aussage „An der VHS schätze ich das vielseitige und umfangreiche Angebot“



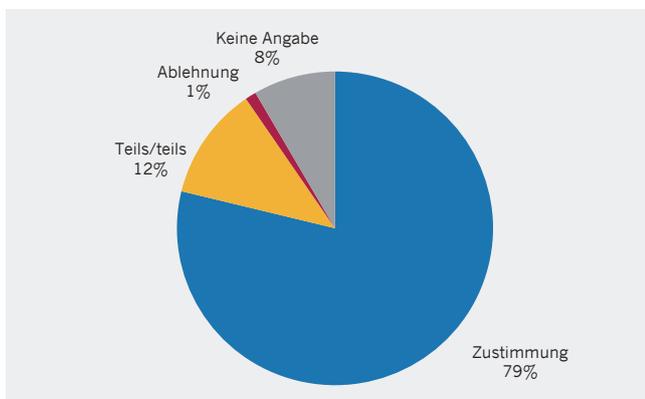
62% stimmen der Aussage zu, dass sie die professionellen Fortbildungsmöglichkeiten an der VHS schätzen. 15% bewerten diese Aussage mit „teils/teils“, wohingegen 1% diese Aussage nicht teilt. Weitere 22% können oder möchten sich hierzu nicht äußern. Dies kann möglicherweise damit zusammenhängen, dass viele Befragte die VHS besuchen, um ihrem Hobby nachzugehen bzw. um ihre Freizeit sinnvoll zu gestalten – ohne die Absicht der Fortbildung – und aus diesem Grund die professionellen Fortbildungsmöglichkeiten bei der VHS nicht kennen bzw. nicht in Anspruch nehmen.

### Zustimmung zu der Aussage „An der VHS schätze ich die professionellen Fortbildungsmöglichkeiten“



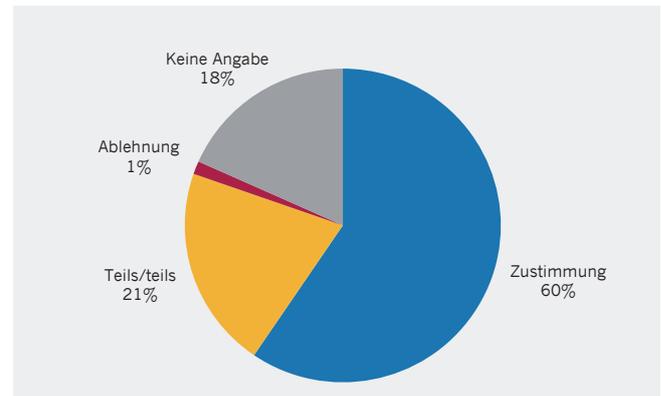
Über drei Viertel der Befragten (79%) stimmen der Aussage zu, „An der VHS schätze ich die Kursleiterinnen und Kursleiter“. 12% tun dies teilweise und ein geringer Anteil von 1% stimmt dem nicht zu. 8% der Befragten machen diesbezüglich keine Angaben.

#### Zustimmung zu der Aussage „An der VHS schätze ich die Kursleiterinnen und Kursleiter“



Der Aussage „An der VHS schätze ich die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung“ stimmen 60% der Befragten zu. Ein Fünftel (21%) stimmt dem teilweise zu, während 1% der Aussage nicht zustimmt. Fast ein Fünftel kann oder möchte diese Aussage nicht bewerten. Dieser vergleichsweise hohe Wert könnte darauf hindeuten, dass die Suche nach Kontakten nicht bei allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern im Vordergrund steht.

#### Zustimmung zu der Aussage „An der VHS schätze ich die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung“

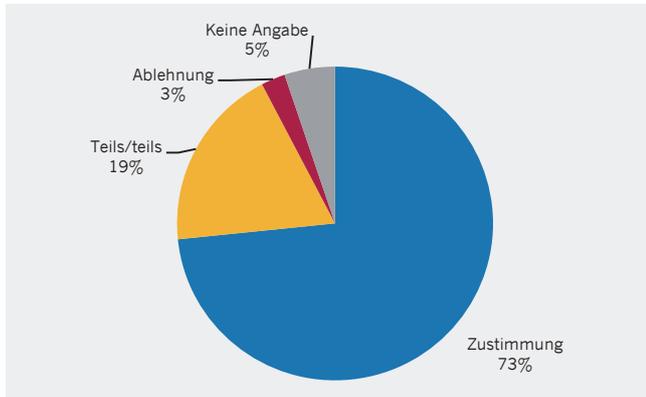


Die ältesten Befragten (ab 65 Jahre) stimmen der Aussage häufiger zu, vielfältige Möglichkeiten der Begegnung an der VHS wertzuschätzen. Dies gilt für rund 66%. Bei den Befragten, die der Gruppe der 25- bis 34-Jährigen angehören, sind es nur 55%, die hier zustimmen.

Betrachtet man die Ergebnisse differenziert nach Fachbereichen, ergibt sich, dass die befragten Personen der Kunst-, Kultur- und Musikkurse am häufigsten der Aussage zustimmen, dass sie die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung an der VHS schätzen (40% stimmen hier voll und ganz zu).

Rund drei Viertel der Befragten stimmen der Aussage zu „An der VHS schätze ich das gute Preis-Leistungs-Verhältnis“. Rund ein Fünftel gibt eine „3“ oder „4“ an, während 3% der Aussage nicht zustimmen. Die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“ wird von 5% der Befragten gewählt.

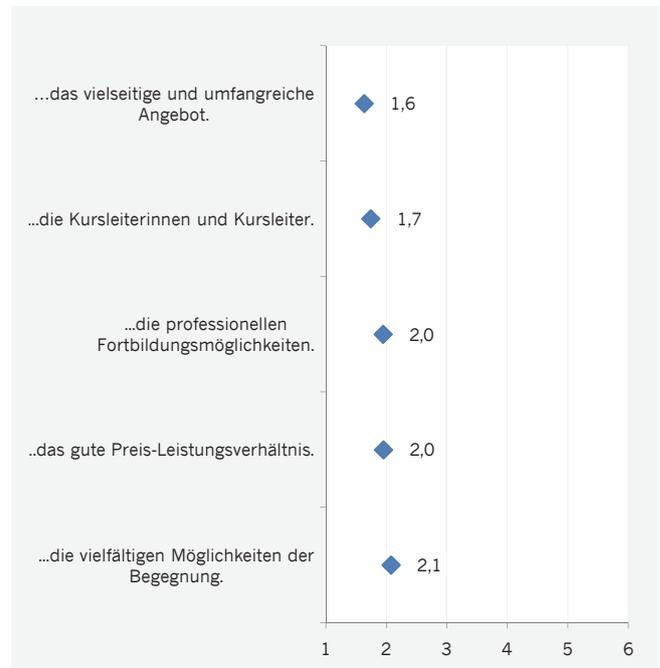
**Zustimmung zu der Aussage „An der VHS schätze ich das gute Preis-Leistungs-Verhältnis“**



Des Weiteren ist festzuhalten, dass Kundinnen und Kunden, die Vollzeit berufstätig sind, häufiger der Aussage zustimmen, an der VHS das gute Preis-Leistungsverhältnis zu schätzen (78%). Dahingegen stimmen dem lediglich 67% der Veranstaltungsbesucherinnen und -besucher im Ruhestand bzw. in Pension zu.

Die Bewertungen der einzelnen Aussagen lassen sich zur besseren Veranschaulichung mithilfe von Mittelwertangaben wie folgt zusammenfassen: Der Aussage „Bei der VHS bekomme ich ein vielseitiges und umfangreiches Angebot“ wird am häufigsten zugestimmt (Mittelwert 1,6). Auch die Kursleiterinnen und Kursleiter werden von der Mehrheit geschätzt (Mittelwert 1,7). Mit einem Mittelwert von 2,0 stimmen ebenfalls viele den Aussagen zu, das gute Preis-Leistungs-Verhältnis, wie auch professionelle Fortbildungsmöglichkeiten an der VHS zu schätzen. Mit einem Wert von 2,1 wird auch der Aussage „An der VHS schätze ich die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung“ überwiegend zugestimmt.

**Zustimmung zu verschiedenen Aussagen zur VHS (Mittelwerte) „An der VHS schätze ich . . .“**



### 2.2.9 Anmerkungen, Lob und Kritik – Auswertung der offenen Frage

Insgesamt 438 Befragte (22%) nutzten die Möglichkeit, in der Abschlussfrage (Frage 4.7.) des Fragebogens Anmerkungen und Vorschläge zu machen sowie Lob und Kritik offen zu äußern. Naturgemäß sind derart gemachte Anregungen immer sehr heterogen, aber grob lassen sich die Kommentare der Befragten in 10 Kategorien unterteilen, die der besseren Übersicht dienen sollen. Die Anzahl der kritischen Äußerungen übersteigt dabei die lobenden.

Dies ist bei Befragungen jedoch nicht ungewöhnlich und in der Regel darauf zurückzuführen, dass sich Unzufriedene gewöhnlich eher zu Wort melden, da hinter einer Kritik meist die Intention steht, durch sie Veränderungen zu bewirken und etwas zu verbessern. So ist die Überzahl der kritischen Kommentare nicht zwingend ein Zeichen großer Unzufriedenheit, sondern zumeist als Hinweis darauf zu verstehen, was noch verbessert werden könnte.

Kategorien	Unterkategorien	Anzahl	In %
1. Veranstaltungen		203	46
	1.1. Veranstaltungsangebot	86	20
	1.1.1. Kritik/Wünsche zum Veranstaltungsangebot	71	16
	1.1.2. Lob zum Veranstaltungsangebot	16	4
	1.2. Veranstaltungsorganisation	65	15
	1.3. Anmerkungen zu den Veranstaltungsgebühren	25	6
	1.4. Veranstaltungszeiten	23	5
	1.5. Gedrucktes VHS-Programm	21	5
	1.6. Ferien/veranstaltungsfreie Zeit ist zu lang	18	4
2. Räumlichkeiten		121	28
	2.1. Ausstattung/Zustand der Gebäude, Räumlichkeiten	54	12
	2.2. Mangelnde Sauberkeit	28	6
	2.3. Kritik an Toiletten/Sanitäranlagen	26	6
	2.4. Veranstaltungsort	24	5
	2.5. Organisatorisches	18	4
3. Dozentinnen und Dozenten		67	15
	3.1. Lob an Dozentinnen und Dozenten	37	8
	3.2. Kritik an Dozentinnen und Dozenten	31	7
	3.3. Bezahlung der Dozentinnen und Dozenten	4	1
4. Service & Personal		55	13
	4.1. Anmeldung	31	7
	4.2. Anmerkungen zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	9	2
	4.3. Essen und Trinken	7	2
	4.4. Zertifizierungen	4	1
5. Internetangebot/-auftritt		48	11
6. Allgemeines Lob		27	6
7. Kritik an Parkmöglichkeiten/Parkgebühren		19	4
8. Kritik an der Befragung		9	2
9. Mehr Werbung für VHS und Kurse		8	2
10. Sonstiges		17	4

Aussagen, die mehr als einem Thema zugeordnet werden können, werden gedoppelt und aufgeteilt, so dass es zwar 438 Kommentierende gibt, aber 574 Kommentare.

### Veranstaltungen

Mit 203 Anmerkungen (46%) wird in den meisten Kommentaren Bezug auf die Veranstaltungen der VHS genommen. 86 Anmerkungen beziehen sich auf die Veranstaltungsangebote, wovon 71 Kritik und Wünsche beinhalten und 16 Lob. Bei dem Lob werden insbesondere die „vielseitigen“ Angebote der VHS positiv hervorgehoben. Bemängelt wird in 65 Nennungen die Veranstaltungsorganisation. Hier wird oftmals die Auswahl der Kursliteratur sowie das Zusammenführen von Anfängern und Fortgeschrittenen in Sprachkursen kritisiert. Die meisten der 25 Anmerkungen zu den Veranstaltungsgebühren beinhalten Kritik an zu hohen Kosten. 23 weitere Kommentare üben Kritik an den Veranstaltungszeiten oder machen hierzu Optimierungsvorschläge. Dabei regen einige Kundinnen und Kunden an, dass weniger Veranstaltungen an den Dienstagabenden stattfinden sollten und dass die Kurse stattdessen gleichmäßig auf alle Wochentage verteilt werden. In 21 Nennungen wird das gedruckte VHS Programm angesprochen. Hier werden in erster Linie die Trennung des Senioren vom normalen Programmheft der VHS und die vermeintlich fehlerhafte alphabetische Sortierung der angebotenen Kurse innerhalb des Programmheftes kritisiert.

Weitere 18 Kommentare entfallen auf die als zu lang empfundene veranstaltungsfreie Zeit. Dies wird von den Kundinnen und Kunden insbesondere im Hinblick auf die Sport- und Sprachkurse erwähnt, welche in den Sommer- und Winterferien nicht stattfinden.

### Räumlichkeiten

Zu den Räumlichkeiten der VHS werden insgesamt 121 Anmerkungen (28%) gemacht. Mit 54 Aussagen werden die Ausstattung der Räumlichkeiten und der Zustand der Gebäude am häufigsten kommentiert. Oft werden hierbei die vermeintlich nötigen Renovierungsarbeiten und Erneuerungen der Räumlichkeiten angeführt. Auch die als unzureichend wahrgenommene Ausstattung der Unterrichtsräume der VHS mit für den Unterricht nötigen Medien und Geräten (Tafeln, funktionierende Beamer und Recorder etc.) wird kritisch angemerkt. Zudem wird das angebliche Fehlen von Sportgeräten in den Turnhallen beklagt.

Die mangelnde Sauberkeit der Räumlichkeiten, insbesondere in den Schulen und dem Treppenhaus des Haupthauses wird von 28 Befragten erwähnt. In 26 Kommentaren wird Kritik an den Toiletten und Sanitäranlagen der VHS sowie den Duschen und Umkleiden in den Turnhallen geübt.

Von 24 Befragten werden Anmerkungen und Vorschläge zu den Veranstaltungsorten gemacht. Dabei wird der Veranstaltungsort „DIE BRÜCKE“ und die gute Anbindung der VHS am Hauptbahnhof an den ÖPNV gelobt, jedoch auch Kritik an der als unsauber und unsicher wahrgenommenen Umgebung des Hauptbahnhofes geübt. Auf der anderen Seite werden auch Wünsche zu mehr Veranstaltungen im Düsseldorfer Süd-Westen sowie in der Innenstadt geäußert.

Weitere 18 Nennungen beziehen sich auf organisatorische Aspekte, wie beispielsweise die bei einigen Veranstaltungen als zu klein empfundene Raumgröße.

### Dozentinnen und Dozenten

67 Aussagen (15%) enthalten Anmerkungen zu den Dozentinnen und Dozenten. Hiervon beinhalten etwas mehr als die Hälfte (37 Nennungen) Lob für die „hervorragenden“, „kompetenten“ und „freundlichen“ Kursleiterinnen und Kursleiter. In 31 Nennungen wird Kritik an den Dozentinnen und Dozenten geäußert. So werden die didaktischen Fähigkeiten und Qualifikationen angezweifelt und manche Befragte klagen über mangelnde Motivation seitens der Dozentinnen und Dozenten. In vier Nennungen wird die vermutete unzureichende Bezahlung der Lehrkräfte bemängelt. Manche geben an, höhere Kursgebühren in Kauf nehmen zu wollen, wenn die Kursleiterinnen und Kursleiter dafür eine angemessenere Bezahlung erhielten.

### Service und Personal

Insgesamt werden der Service und das Verwaltungspersonal der VHS 55 Mal (13%) kommentiert. 31 Anmerkungen beziehen sich auf das Anmeldeverfahren für die Veranstaltungen, sowohl online als auch schriftlich. Die Online-Anmeldung wird als „schwerfällig“ und „beinahe unmöglich“ beschrieben. Einige Nutzerinnen und Nutzer berichten auch von technischen Schwierigkeiten.

Die schriftliche Anmeldung erhält hingegen auch ein paar lobende Aussagen wie „Auf meine Anmeldung per Post (Einwurf in Briefkasten der VHS) habe ich eine schnelle Rückmeldung bekommen.“ Neun Befragte äußern sich zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VHS. Die Aussagen fallen recht unterschiedlich aus. Von manchen wird das Personal als „freundlich, kompetent und hilfsbereit“ beschrieben, andere wiederum berichten von mangelndem Kundenservice.

In 7 Nennungen wird der Wunsch nach einer Cafeteria sowie Snackautomaten deutlich, damit die Verpflegung während der Öffnungszeiten der VHS, auch in den späteren Abendstunden, gesichert sei. Vier Nutzerinnen und Nutzer der VHS würden sich wünschen, dass bestimmte Kurse zertifiziert und von den Krankenkassen anerkannt würden.

### Internetangebot/-auftritt

Anmerkungen zum Internetangebot und -auftritt sind in 48 Kommentaren (11%) enthalten. Hier werden die „Unübersichtlichkeit“ sowie komplizierte Handhabung bemängelt. Zudem geben die Nutzerinnen und Nutzer an, dass das Internetangebot der VHS über manche Endgeräte (Tablets, Handys) nicht abrufbar bzw. „bedienbar“ sei.

### Allgemeines Lob

27 Anmerkungen enthalten allgemeines Lob zu der Volkshochschule. Zu finden sind in dieser Kategorie Aussagen wie „Ich finde alle Möglichkeiten der Institution der VHS super und genieße das vielseitige Angebot!! Unbedingt fortsetzen!! Eine wunderbare Möglichkeit der Fortbildung!“ oder „Einfach weiter so!“.

### Kritik an Parkmöglichkeiten/Parkgebühren

19 Befragte geben an, ausreichende Parkmöglichkeiten bzw. eine Vergünstigung der Parkhausgebühren für VHS-Kundinnen und -Kunden (analog zum Haupthaus) an anderen Standorten zu vermissen. Die Parkgebühren seien im Allgemeinen zu hoch und manche Befragte wünschen sich gar kostenloses Parken für Kundinnen und Kunden der VHS.

### Kritik an der Befragung

Von neun Personen wird Kritik an der Befragung geübt. Überwiegend handelt es sich dabei um Kritik an der aufwändigen und wenig umweltfreundlichen Gestaltung des Fragebogens mit einem Papierumschlag

### Mehr Werbung für VHS und Kurse

In 8 Nennungen wünschen sich die Nutzerinnen und Nutzer mehr Werbung und Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf das Veranstaltungsangebot der Volkshochschule.

Die Kundinnen und Kunden vermissen Artikel in der Presse über Ausstellungen und Veranstaltungen der VHS und wünschen sich Erfahrungsberichte von Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

Zudem sollte auf Kurse, die noch nicht vollends ausgebucht sind, oder die wegen zu geringer Anmeldezahlen nicht zustande kommen können, verstärkt aufmerksam gemacht werden.

### Sonstiges

Unter der Rubrik „Sonstiges“ finden sich 17 Kommentare, die keiner der genannten Kategorien zugeordnet werden können. Da sie derart heterogen sind, wird an dieser Stelle auf eine Nennung im Einzelnen verzichtet.

### 3. Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden im VHS-Haus Franklinstraße

#### 3.1 Kundenstruktur

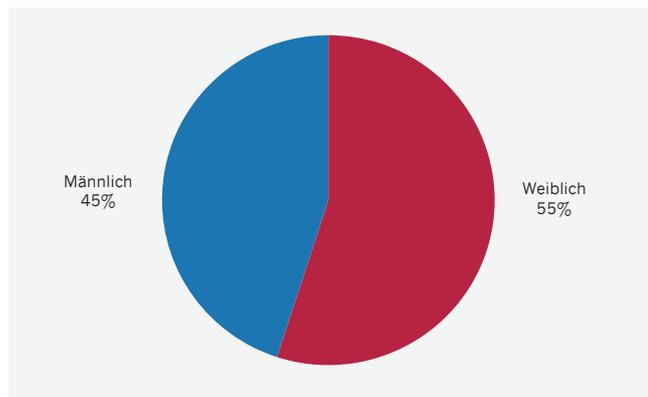
Mittels der erhobenen soziodemografischen Daten, wie z.B. dem Geschlecht, dem Alter, der Staatsangehörigkeit, der Muttersprache und der gegenwärtigen Lebenssituation, kann die Kundenstruktur analysiert und dargestellt werden.

Mithilfe der Fragen 5.1 bis 5.6 des verwendeten Fragebogens wurden die oben genannten Daten erhoben.

##### 3.1.1 Geschlecht

Unter den Befragten in der Franklinstraße befinden sich 55% Frauen und 45% Männer.

##### Geschlecht der Befragten

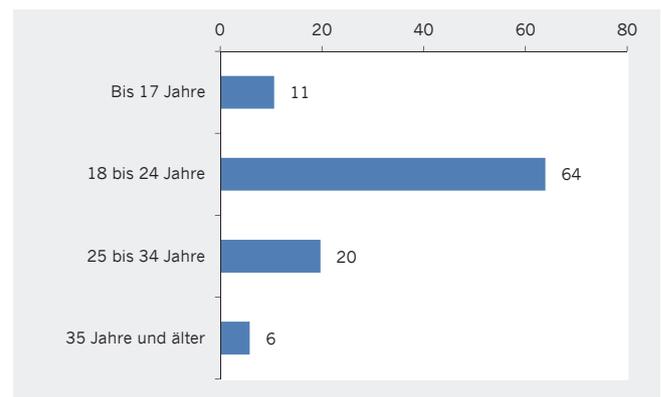


##### 3.1.2 Alter

Am Veranstaltungsort in der Franklinstraße besuchen hauptsächlich jüngere Personen die Kurse, da es sich dabei überwiegend um Lehrgänge handelt, die es ermöglichen, einen Hauptschul- bzw. Real-schulabschluss zu erreichen.

11% der Befragten geben an, bis 17 Jahre alt zu sein. Weitere 64% gehören der Gruppe der 18- bis 24-Jährigen an. Ein Fünftel der befragten Personen sind 25 bis 34 Jahre alt. Die über 35-Jährigen bilden mit 6% die kleinste Gruppe.

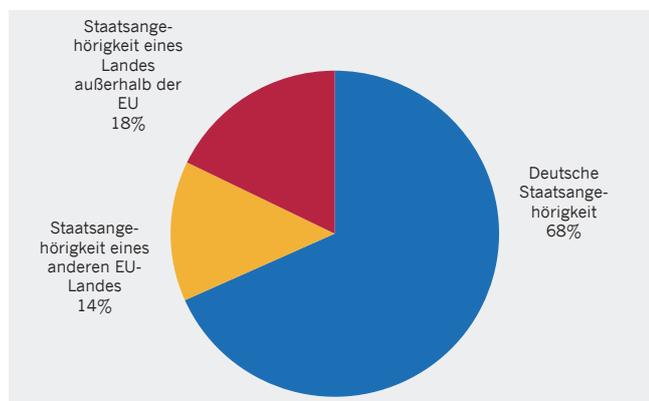
##### Alter der Befragten in Prozent



### 3.1.3 Staatsangehörigkeit

68% der Befragten haben die deutsche Staatsangehörigkeit. 14% der Befragten sind Staatsangehörige eines anderen EU-Landes und weitere 18% gehören einem Staat außerhalb der EU an.

#### Staatsangehörigkeit der Befragten



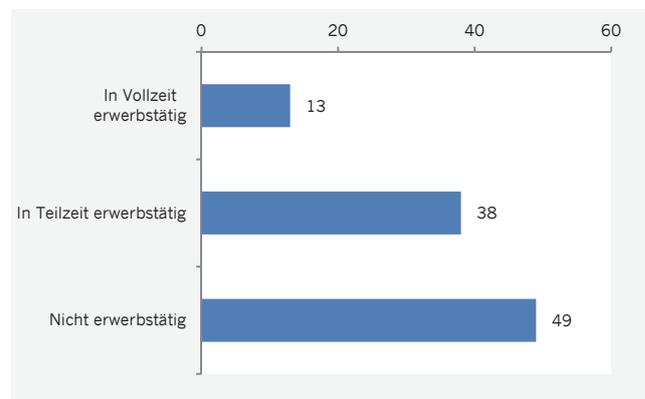
### 3.1.4 Muttersprache

Es zeigt sich, dass für 52% der Befragten, die einen Kurs im VHS-Haus der Franklinstraße besuchen, Deutsch nicht die Muttersprache ist. Dies ist unter anderem dadurch bedingt, dass Vorbereitungskurse mit Sprachförderung Deutsch angeboten werden.

### 3.1.5 Gegenwärtige Lebenssituation

Die Mehrheit der Befragten ist nicht erwerbstätig (49%). 38% dieser VHS-Kundinnen und -Kunden sind in Teilzeit erwerbstätig und 13% in Vollzeit.

#### Gegenwärtige Lebenssituation der Befragten in Prozent



### 3.1.6 Mit dem Schulabschluss angestrebtes Berufsziel

Über die Hälfte, nämlich insgesamt 119 Befragte (56%), nennen in Frage 5.6 des Fragebogens das mit dem Schulabschluss angestrebte Berufsziel. Kommentare, die mehr als einer Kategorie zugeordnet werden können, da eine Person beispielsweise mehrere Berufswünsche hat, werden gedoppelt und aufgeteilt, so dass es zwar 119 Kommentierende gibt, aber 130 Berufswünsche in 11 Kategorien.

Mit 22 Nennungen streben die meisten Befragten an, zukünftig Kauffrau bzw. Kaufmann zu werden oder einer anderen Bürotätigkeit nachzugehen. Ebenfalls häufig werden verschiedene technische Berufswünsche bzw. Berufswünsche aus dem Bereich Mechanik, Elektronik, Ingenieurwesen genannt (16 Nennungen). Eine weitere Aus- bzw. Weiterbildung streben 13 Personen an.

Jeweils 11 Personen nennen Berufswünsche in der Pflege, im Erziehungswesen oder im Gesundheitswesen bzw. in der Medizin. Acht Nennungen sind der Kategorie Polizei/Zoll/Feuerwehr zuzuordnen. Sieben Befragte möchten einmal einen Service- bzw. Dienstleistungsberuf, wie Hotelfachfrau, ausüben. In jeweils 6 Anmerkungen werden IT-Berufe bzw. der Berufswunsch Softwareentwickler und Berufe im Bereich Pädagogik und Psychologie genannt. Weitere 19 Anmerkungen sind derart heterogen, dass sie in der Kategorie „Sonstiges“ zusammengefasst werden.

## 3.2 Kundenzufriedenheit und -verhalten

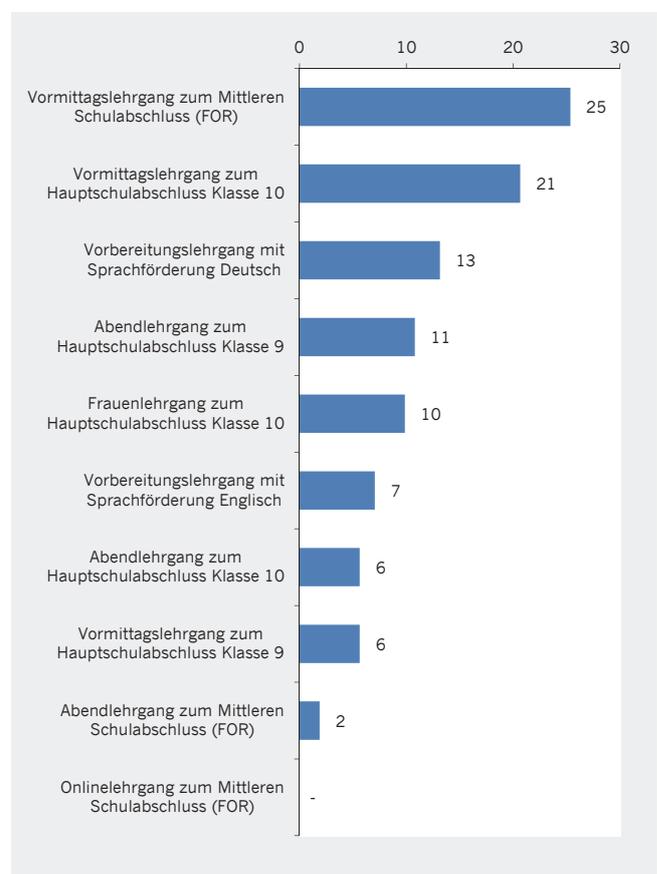
### 3.2.1 Besucher Lehrgang

Im VHS-Haus in der Franklinstraße können Lehrgänge zur Erlangung des Hauptschul- bzw. Real schulabschlusses zu verschiedenen Tageszeiten, wie auch Lehrgänge zur Sprachförderung in Englisch und Deutsch absolviert werden.

Betrachtet man die Ergebnisse, so zeigt sich, dass ein Viertel der Befragten (54 Personen) einen Vormittagslehrgang belegt, mit dem Ziel, einen Mittleren Schulabschluss (FOR) zu erreichen. Ein Fünftel (44 Personen) absolviert einen Vormittagslehrgang zur Erreichung eines Hauptschulabschlusses Klasse 10. 13% (28 Personen) der VHS-Kundinnen und -Kunden in der Franklinstraße besuchen einen Vormittagslehrgang mit Sprachförderung Deutsch. Weitere 11% (23 Personen) sind Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer des Abendlehrgangs mit dem Ziel des Hauptschulabschlusses Klasse 9. 10% (21 Personen) der Befragten sind Besucherinnen des speziellen Frauenlehrgangs zum Erlangen des Hauptschulabschlusses Klasse 10. Den Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Englisch absolvieren 7% (15 Personen).

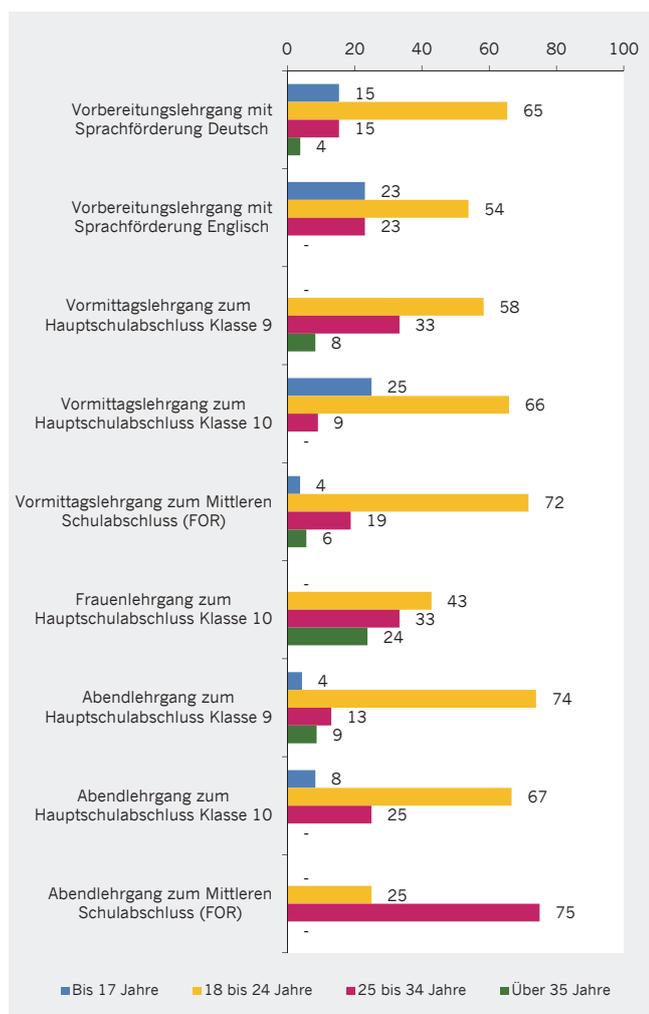
Jeweils 6% (12 Personen) besuchen den Abendlehrgang „Hauptschulabschluss Klasse 10“ bzw. den Vormittagslehrgang „Hauptschulabschluss Klasse 9“. Weitere 2% (4 Personen) sind Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Abendlehrgangs zum Mittleren Schulabschluss (FOR).

### Besucher Lehrgang der Befragten in Prozent



Im Hinblick auf den besuchten Lehrgang nach dem Alter der Befragten zeigt sich, dass im Vormittagslehrgang „Hauptschulabschluss Klasse 10“ anteilig die meisten bis 17-Jährigen vorzufinden sind (25%). In der Klasse des Abendlehrgangs „Mittlerer Schulabschluss (FOR)“ sind drei Viertel 25 bis 34 Jahre alt. Der größte Anteil an über 35-Jährigen ist in der Klasse des Frauenlehrgangs „Hauptschulabschluss Klasse 10“ zu finden (24%).

**Besuchter Lehrgang der Befragten nach Alter in Prozent**



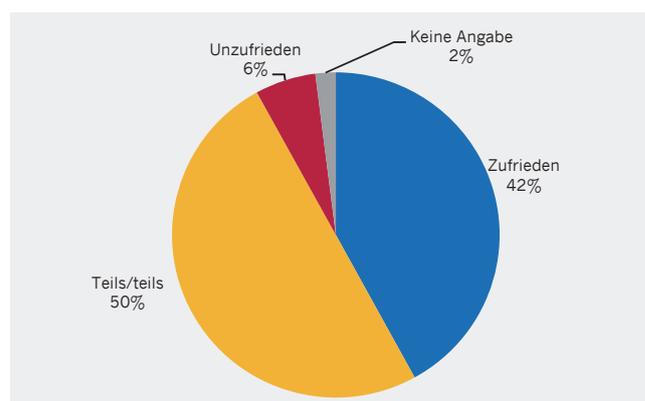
**3.2.2 Zufriedenheit einzelner Aspekte des Lehrgangs und dem Lehrgang insgesamt**

Ein wichtiges Kriterium für die Arbeit der Volkshochschule sind zufriedene Kundinnen und Kunden. In Frage 1.2 des Fragebogens hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit oder auch Unzufriedenheit mit einzelnen Lehrgangsaspekten, wie beispielsweise den angebotenen Unterrichtsinhalten oder der Unterrichtsgestaltung zu äußern.

Dafür wurde eine Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) verwendet. So ist es möglich, Mittelwerte zu berechnen, die nachfolgend nach jeder Einzelauswertung beschrieben und dargestellt werden.

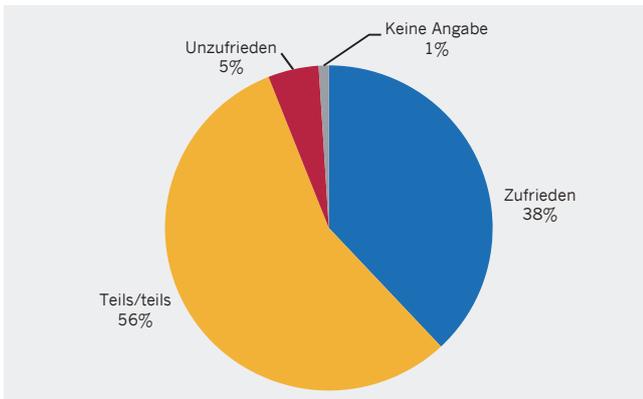
42% der Befragten sind mit den angebotenen Unterrichtsinhalten zufrieden. Die Hälfte der VHS-Kundinnen und -Kunden der Franklinstraße vergibt ein „teils/teils“. Weitere 6% äußern Unzufriedenheit und 2% machen dazu keine Angaben.

**Zufriedenheit mit den angebotenen Unterrichtsinhalten**



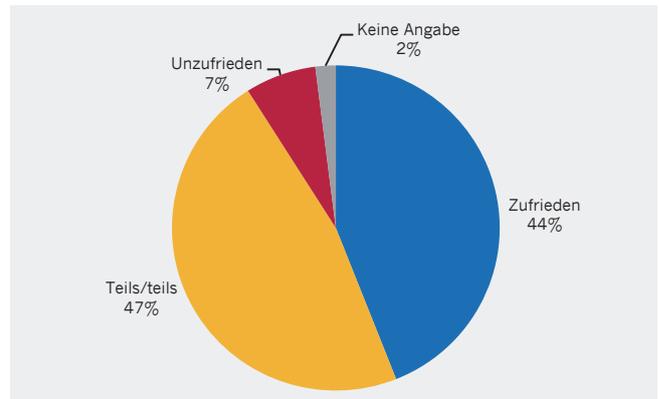
Mit der Unterrichtsgestaltung sind 38% zufrieden. Über die Hälfte (56%) sind teilweise zufrieden und 5% sind unzufrieden. Unter 1% äußert sich dazu nicht.

### Zufriedenheit mit der Unterrichtsgestaltung



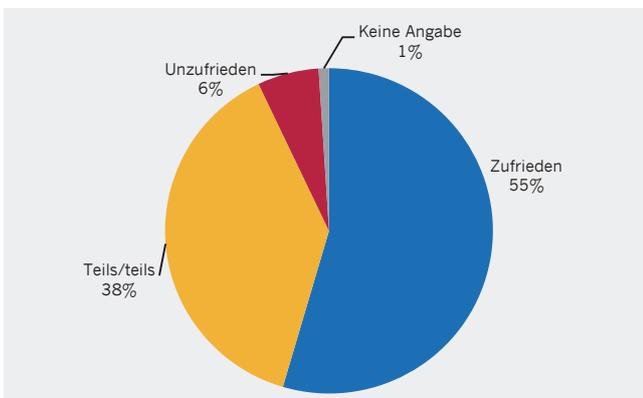
Mit dem eigenen Lernerfolg sind 44% zufrieden. Fast die Hälfte (47%) vergibt an dieser Stelle ein „teils/teils“, wohingegen 7% unzufrieden mit ihrem Lernerfolg sind. Weitere 2% enthalten sich.

### Zufriedenheit mit dem eigenem Lernerfolg



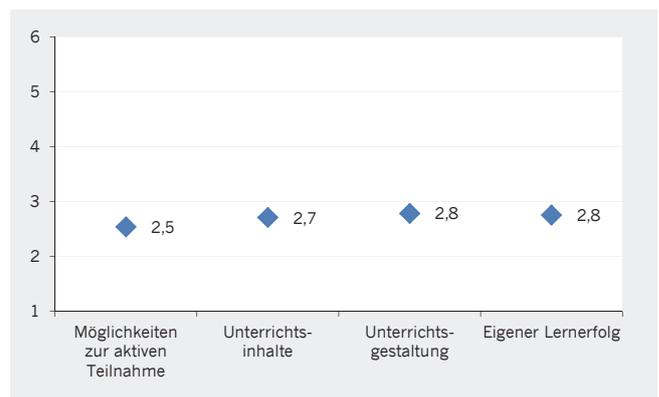
Bei den Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme vergeben 55% der Befragten eine „1“ oder „2“. Weitere 38% vergeben an dieser Stelle eine „3“ oder „4“. 6% äußern Unzufriedenheit und 1% möchte dazu keine Angaben machen.

### Zufriedenheit mit den Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme



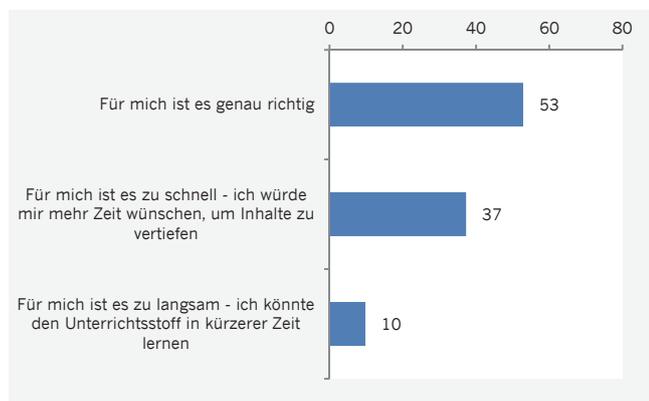
Insgesamt betrachtet, ist die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den einzelnen Aspekten der jeweils besuchten Veranstaltung hoch. Mit den Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme sind die Befragten mit einem Durchschnittswert von 2,5 noch zufrieden. Etwas weniger zufrieden sind die Befragten mit den anderen Aspekten: Die Unterrichtsinhalte, die Unterrichtsgestaltung und der eigene Lernerfolg sind durchschnittlich mit 2,7 bzw. 2,8 zufriedenstellend.

### Zufriedenheit mit einzelnen Lehrgangaspekten (Mittelwerte)



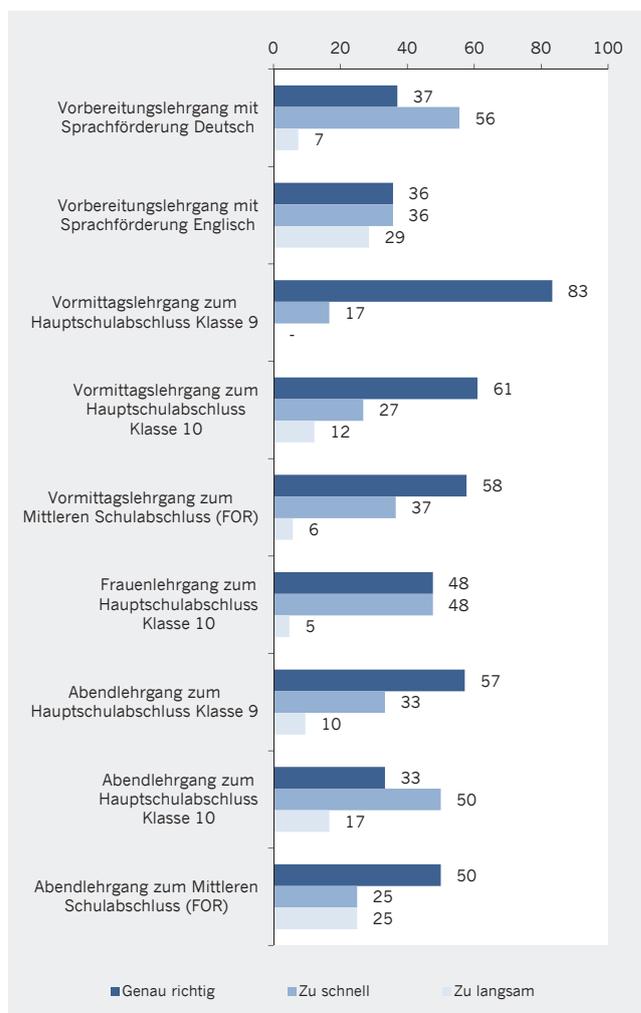
Die Untersuchung des Lerntempos der Befragten ergibt, dass über die Hälfte von ihnen damit zufrieden ist: 53% geben an, dass das Lerntempo für sie genau richtig ist. Weitere 37% empfinden es als zu schnell und wünschen sich mehr Zeit um Inhalte zu vertiefen. Jede Zehnte bzw. jeder Zehnte würde den Unterrichtsstoff lieber in kürzerer Zeit lernen und sieht das Lerntempo als zu langsam an.

### Beurteilung des Lerntempos in Prozent



Betrachtet man nun die Ergebnisse differenziert nach dem jeweiligen Lehrgang, so zeigt sich, dass über die Hälfte der Personen, die den Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Deutsch besuchen, diesen als zu schnell empfinden und sich mehr Zeit zum Vertiefen wünschen. Auch jeweils die Hälfte der Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer des Frauenlehrgangs und Abendlehrgangs „Hauptschulabschluss Klasse 10“ (48% bzw. 50%) beurteilen das Lerntempo der Lehrgänge als zu schnell. Hinsichtlich des Vorbereitungslehrgangs mit Sprachförderung Englisch sind die Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer geteilter Meinung: Annähernd jeweils ein Drittel verteilt sich auf die drei Antwortmöglichkeiten. Für die Mehrheit der übrigen Lehrgänge ist das Lerntempo jedoch genau richtig.

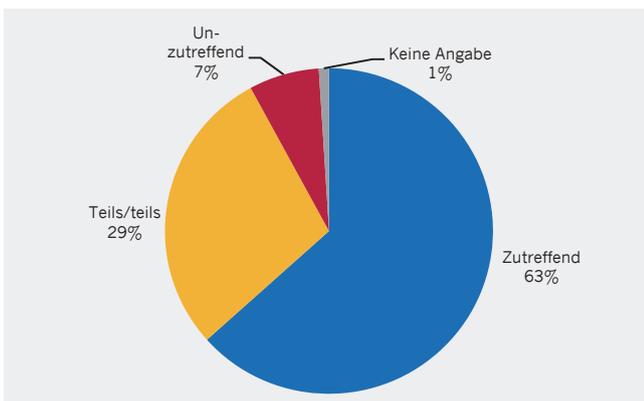
### Beurteilung des Lerntempos nach Lehrgang in Prozent



In Frage 1.4 sollten die Befragten angeben, ob verschiedene Aussagen über das VHS-Haus ihrer Meinung nach zutreffen oder nicht.

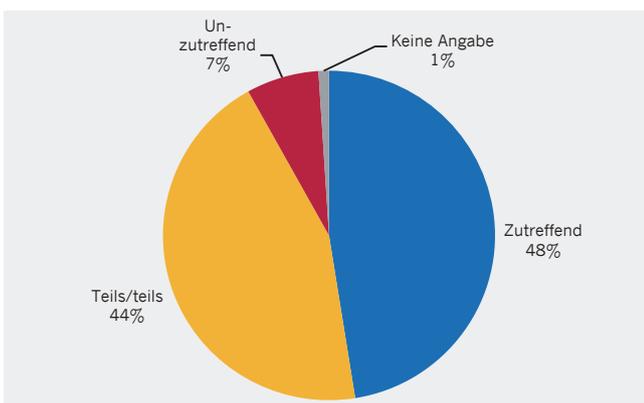
Der Aussage „Im VHS-Haus begegnet man mir mit Respekt“ stimmt die Mehrheit zu (63%). 29% vergeben ein „teils/teils“, wohingegen 7% diese Aussage als nicht zutreffend erachten. 1% macht dazu keine Angabe.

**Die Aussage „Im VHS-Haus begegnet man mir mit Respekt“ ist...**



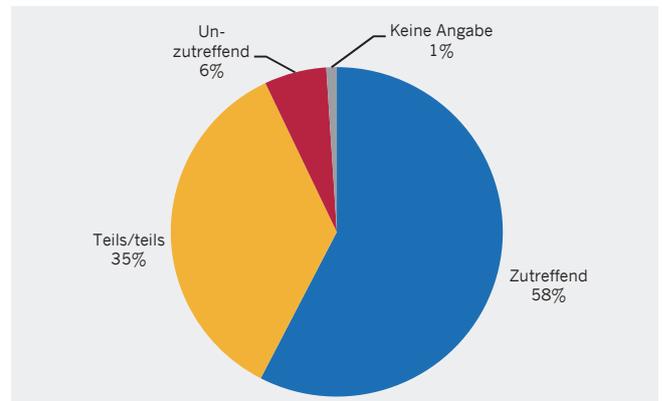
48% empfinden es als zutreffend, dass die Dozentinnen und Dozenten sie unterstützen und motivieren. Geteilter Meinung sind 44%. Weitere 7% lehnen diese Aussage ab und 1% möchte sich hierzu nicht äußern.

**Die Aussage „Meine Dozentinnen und Dozenten unterstützen und motivieren mich“ ist...**



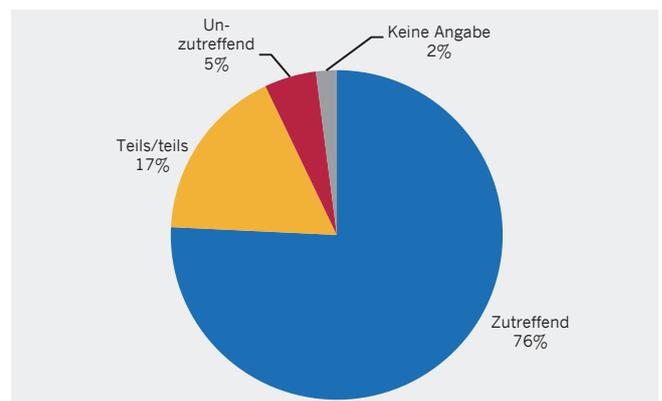
Von den Dozentinnen und Dozenten fair behandelt, fühlen sich 58%. Weitere 35% bewerten die Aussage mit „teils/teils“ und 6% finden sie unzutreffend. 1% macht dazu keine Angabe.

**Die Aussage „Ich fühle mich von den Dozentinnen und Dozenten fair behandelt“ ist...**



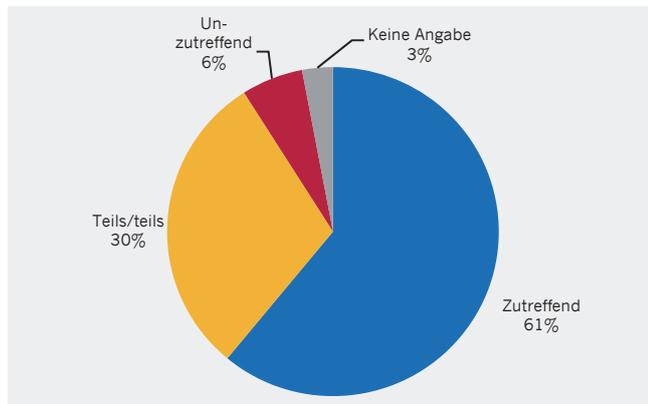
Drei Viertel der Befragten finden die Aussage zutreffend, dass jeder die gleichen Chancen (unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter und sexueller Identität) erhält. 17% finden es teilweise zutreffend und 5% finden die Aussage gar nicht zutreffend. Weitere 2% äußern sich dazu nicht.

**Die Aussage „Jeder erhält die gleichen Chancen (unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter und sexueller Identität)“ ist...**



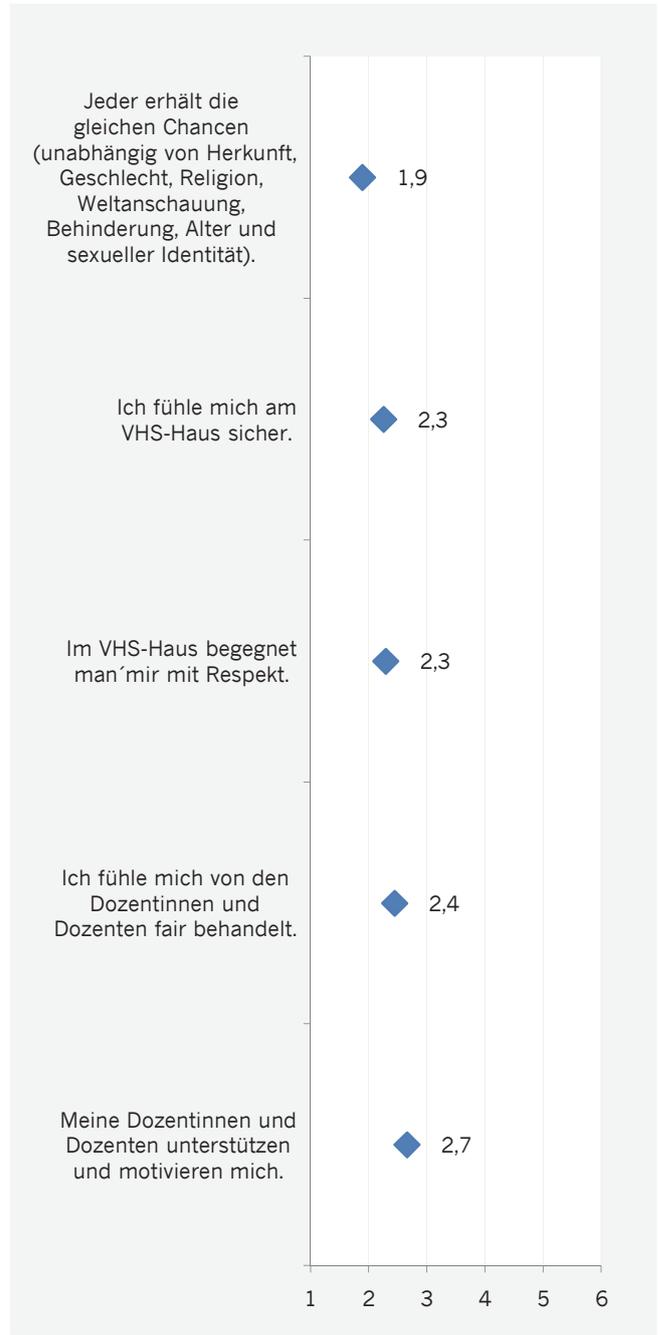
Die meisten Befragten fühlen sich am VHS-Haus sicher (61%). Nahezu ein Drittel vergibt ein „teils/teils“. 6% stimmen empfinden die Aussage als unzutreffend und weitere 3% enthalten sich.

**Die Aussage „Ich fühle mich am VHS-Hause sicher“ ist...**



Betrachtet man nun die durchschnittliche Zustimmung zu den verschiedenen Aussagen, so zeigt sich, dass die Befragten vor allem die Aussage zutreffend finden, dass Chancengleichheit (unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter und sexueller Identität) gewährleistet ist. Im Mittel wird eine 1,9 vergeben. Die Aussagen „Im VHS-Haus begegnet man mir mit Respekt.“, „Ich fühle mich am VHS-Haus sicher.“ und „Ich fühle mich von den Dozentinnen und Dozenten fair behandelt.“ werden ebenfalls als größtenteils zutreffend empfunden (Mittelwerte 2,3 bzw. 2,4). Mittelmäßige Zustimmung ergibt sich bezüglich der Unterstützung und Motivation durch die Dozentinnen und Dozenten (Mittelwert 2,7).

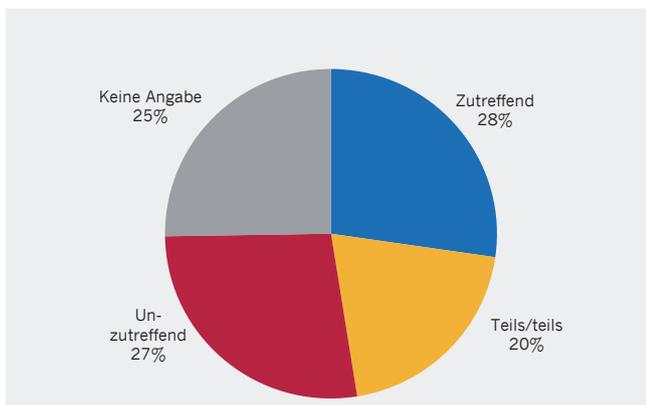
**Bewertung verschiedener Aussagen zur Atmosphäre im VHS-Haus (Mittelwerte)**



Auch in Frage 1.5 sollte bewertet werden, inwiefern die Aussagen über die Unterrichtsgestaltung zutreffend sind.

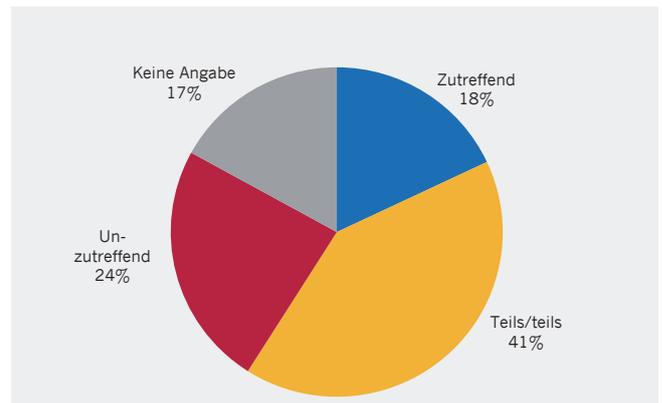
Der Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Medien wie PC und Internet gezielt einzusetzen.“ erachten 28% als zutreffend. Ein Fünftel vergibt an dieser Stelle ein „teils/teils“, während 27% die Aussage nicht zutreffend finden. Weitere 25% machen dazu keine Angabe.

**Die Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Medien wie PC und Internet gezielt einzusetzen“ ist...**



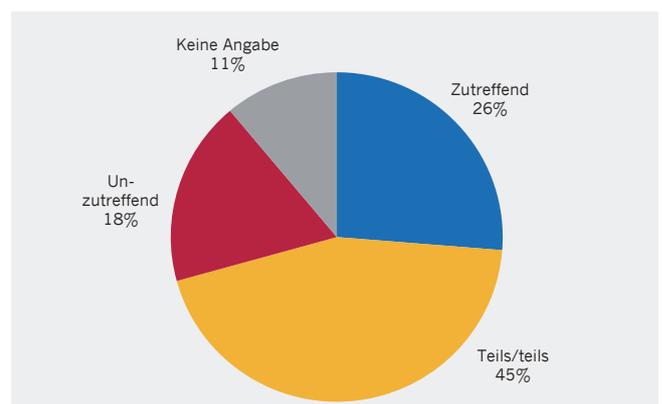
Bezüglich der Beurteilung zu der Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Vorträge bzw. Präsentationen vor der Klasse zu halten.“ zeichnet sich ebenfalls ein gespaltenes Bild ab. 18% empfinden die Aussage als zutreffend. Die Mehrheit vergibt ein „teils/teils“ (41%) und weitere 24% erachten sie als unzutreffend. 17% äußern sich nicht.

**Die Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Vorträge bzw. Präsentationen vor der Klasse zu halten“ ist...**



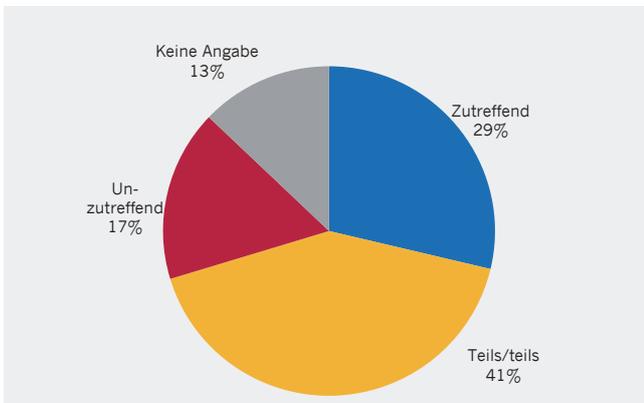
26% bezeichnen es als zutreffend, dass sie in ihrem Unterricht lernen, Themen teamorientiert in Gruppen zu erarbeiten. 45% finden die Aussage teilweise zutreffend und 18% unzutreffend. Weitere 11% machen dazu keine Angabe.

**Die Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Themen teamorientiert in Gruppen zu erarbeiten“ ist...**



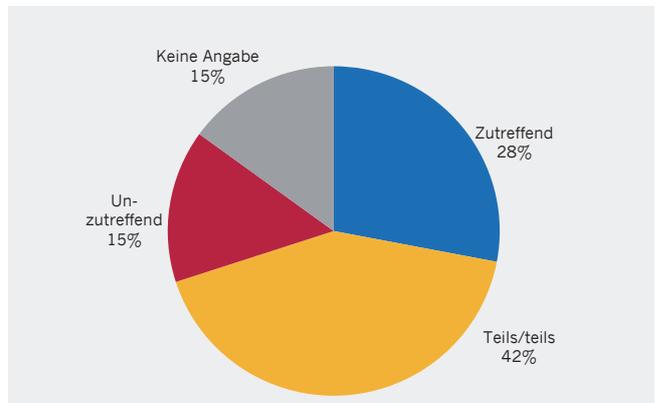
Die Aussage, dass die Befragten im Unterricht lernen, Konflikte zielorientiert zu lösen, empfinden 29% als zutreffend. Die meisten befragten Personen vergeben ein „teils/teils“ (41%), wohingegen 17% die Aussage nicht zutreffend finden. 13% enthalten sich.

**Die Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Konflikte zielorientiert zu lösen“ ist...**



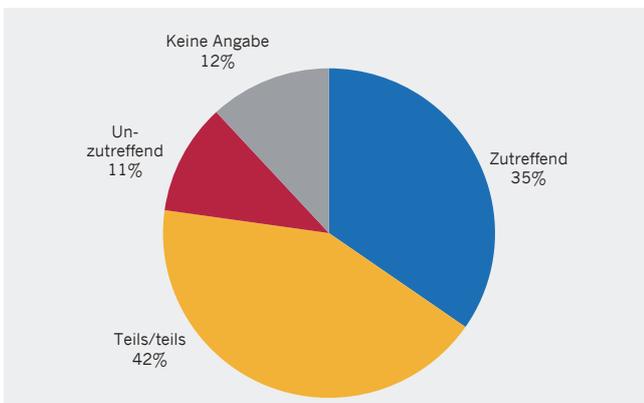
28% finden die Aussage zutreffend, dass sie im Unterricht lernen, Perspektiven für den Übergang in den Beruf zu entwickeln. Weitere 42% vergeben an dieser Stelle ein „teils/teils“, wohingegen 15% sie als unzutreffend erachten. Ebenfalls 15% enthalten sich.

**Die Aussage „Perspektiven für den Übergang in den Beruf zu entwickeln“ ist...**



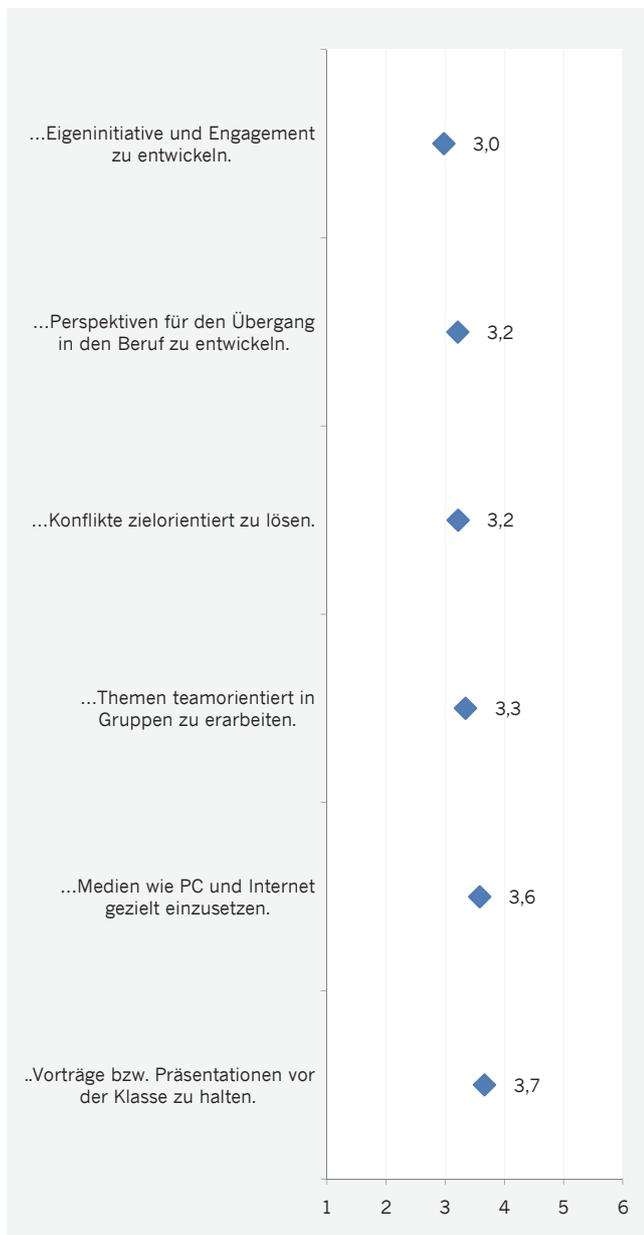
„Im Unterricht lerne ich auch Eigeninitiative und Engagement zu entwickeln.“ Diese Aussage erachten 35% als zutreffend. 42% sind geteilter Meinung und 11% finden sie unzutreffend. Weitere 12% wählen die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

**Die Aussage „Im Unterricht lerne ich auch Eigeninitiative und Engagement zu entwickeln“ ist...**



Im Mittel stimmen die Befragten den verschiedenen Aspekten der Unterrichtsgestaltung mit mittelmäßig zu: Die Zustimmungswerte reichen von 3,0 (dem Entwickeln von Eigeninitiative und Engagement) bis 3,7 (dem Lernen von Vorträgen bzw. Präsentationen vor der Klasse zu halten).

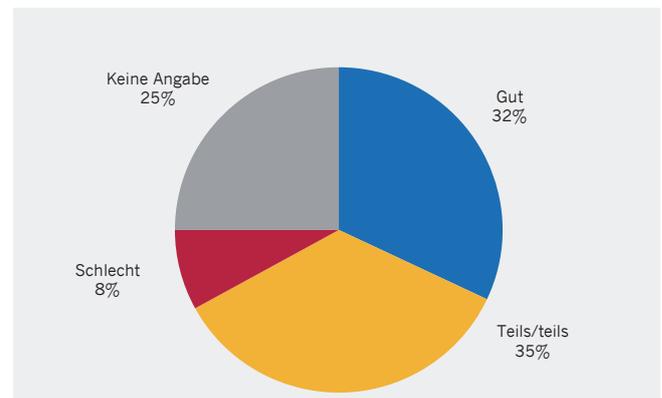
**Bewertung der verschiedenen Aussagen zur Unterrichtsgestaltung im VHS-Haus (Mittelwerte)**



Weiterhin war es den Befragten möglich, die Projektarbeit an ihrer Schule von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend) zu bewerten.

Die Ergebnisse zeigen, dass immerhin ein Drittel die Projektarbeit mit „gut“ bewertet (32%). Weitere 35% bewerteten diese mit „befriedigend“ oder „ausreichend“ und 8% vergeben eine 5 oder 6 („schlecht“). Ein Viertel der Befragten kann oder möchte hierzu keine Angaben machen.

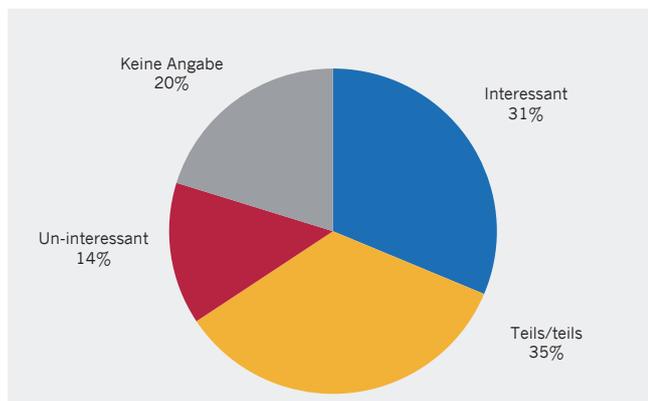
**Bewertung der Projektarbeit der Befragten**



Die VHS-Haus-Kundinnen und -Kunden bewerten die Projektarbeit an ihrer Schule durchschnittlich mit 2,9.

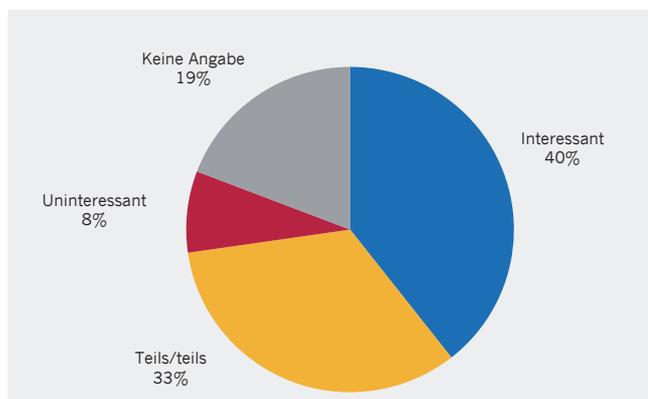
Mithilfe der Frage 1.7 wurde das Interesse der Kundinnen und Kunden an möglichen zukünftigen Projektarbeiten an ihrer Schule erhoben. Projekte mit politisch historischem Bezug (in Verbindung mit Exkursionen/Ausstellungen) werden von 31% als interessant befunden. Weitere 35% finden es teilweise interessant, wohingegen 14% diese Art von Projekten uninteressant finden.

**Interesse an Projekten mit politisch historischem Bezug (in Verbindung mit Exkursionen/Ausstellungen)**



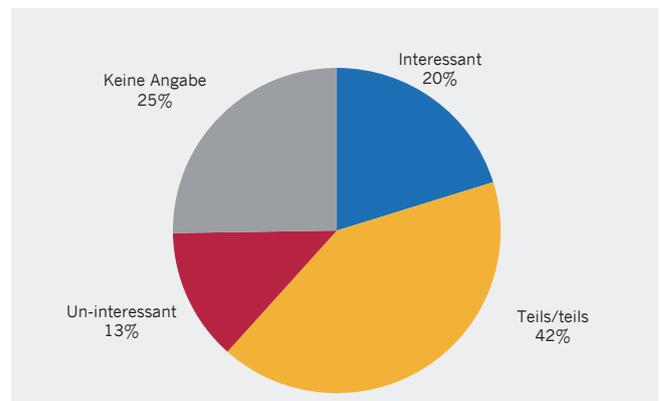
40% interessieren sich für Projekte im Kunstbereich (in Verbindung mit Aufführungen/Ausstellungen). Ein Drittel findet diese teilweise interessant und 8% interessieren sich nicht dafür. Weitere 19% möchten sich dazu nicht äußern.

**Interesse an Projekten im Kunstbereich (in Verbindung mit Aufführungen/Ausstellungen)**



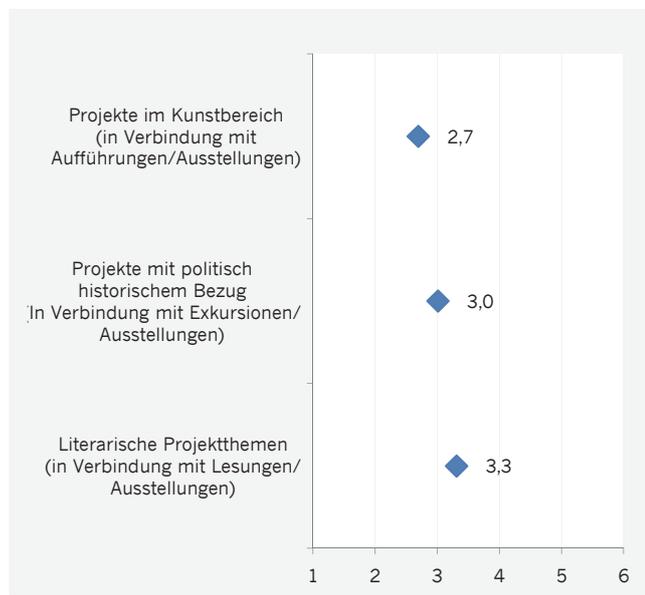
Literarische Projektthemen (in Verbindung mit Lesungen/Ausstellungen) interessiert ein Fünftel der Befragten. 42% vergeben an dieser Stelle ein „teils/teils“ und 13% finden sie uninteressant. Ein Viertel enthält sich.

**Interesse an literarischen Projektthemen (in Verbindung mit Lesungen/Ausstellungen)**



Betrachtet man die Mittelwerte, so wird deutlich, dass die Projekte im Kunstbereich durchschnittlich mit 2,7 auf das vergleichsweise höchste Interesse stoßen. Mittelmäßiges Interesse besteht bei Projekten mit politisch historischem Bezug (3,0). Literarische Projektthemen scheinen mit einem Mittelwert von 3,3 etwas weniger Anklang zu finden.

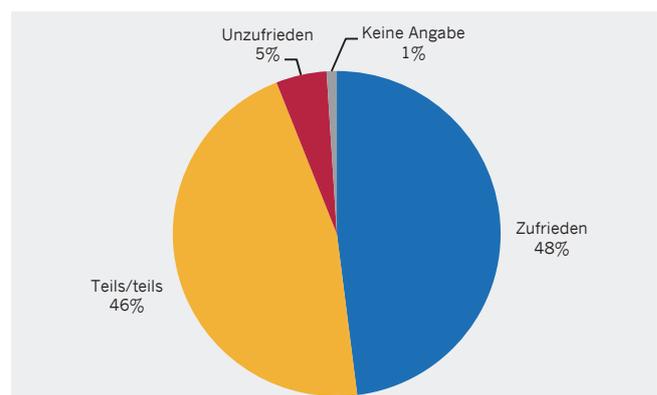
### Interesse an verschiedenen Projektthemen (Mittelwerte)



43 Personen haben die Möglichkeit genutzt, weitere Themen, die sie interessant finden, anzugeben. Darunter sind für 12 Personen (30%) sonstige Fächer bzw. Themengebiete wie etwa Politik, Chemie oder Geografie, von Interesse. Ein Fünftel (9 Nennungen) macht Vorschläge zur Gestaltung des Angebots. Diese Personen wünschen sich beispielsweise mehr Pausen oder aber Projekte in verschiedenen Bereichen, wie etwa Musik oder sexuelle Aufklärung. Sieben Personen (16%) würden gerne Sportunterricht erhalten. Weitere Fremdsprachen wünschen sich 12%, das entspricht 5 Nennungen. Vier Personen (9%) interessieren sich für geschichtliche Themen und zwei Personen (5%) würden gerne Themen zur beruflichen Orientierung, wie etwa den Umgang mit Computerprogrammen oder die Vorbereitung auf Bewerbungen in einem Kurs behandeln. Drei Personen (7%) wünschen sich Musikunterricht.

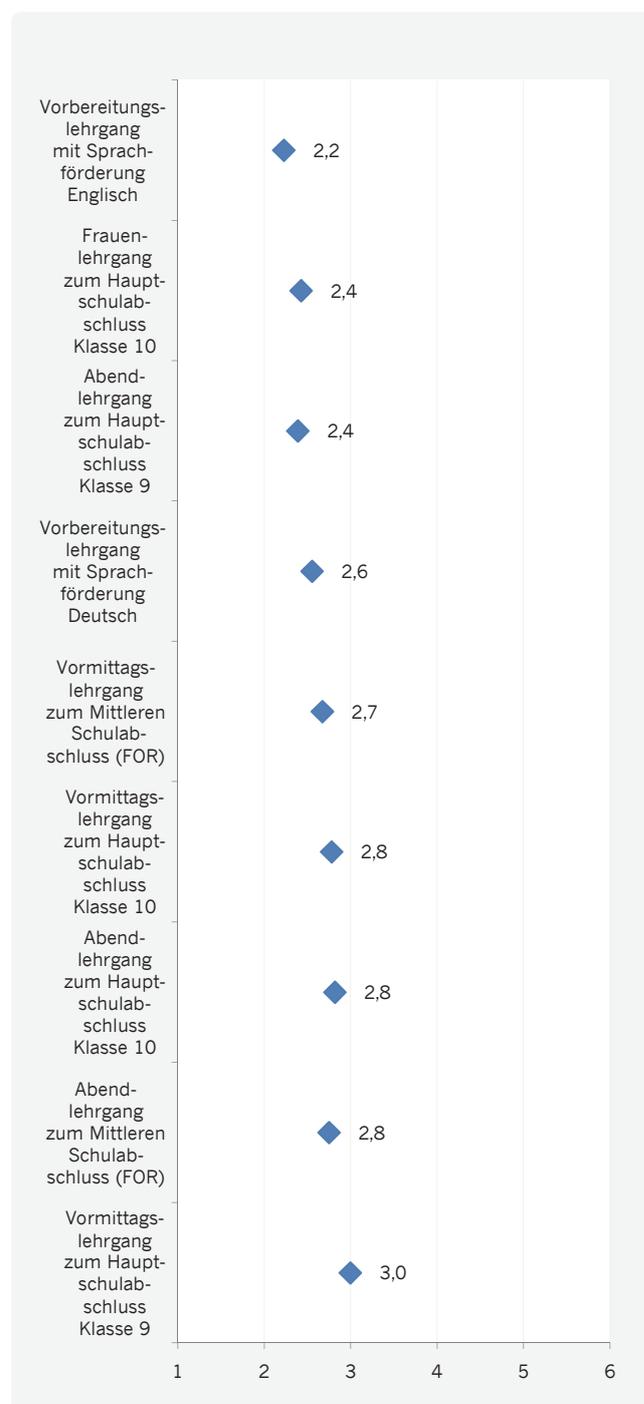
Im Hinblick auf die Zufriedenheit des Lehrgangs insgesamt, ist festzustellen, dass nahezu die Hälfte (48%) der befragten Personen mit dem besuchten Lehrgang zufrieden ist (Zusammenfassung der Antwortkategorien 1 und 2). Weder zufrieden noch unzufrieden sind 46% der Befragten. Unzufriedenheit mit der gesamten Veranstaltung äußern 5%. 1% kann oder will sich hierzu nicht äußern. Der Mittelwert von 2,6 zeigt ein noch gutes Ergebnis.

### Zufriedenheit mit der Veranstaltung insgesamt



Betrachtet man die Mittelwerte der Zufriedenheit mit dem jeweiligen Lehrgang, so ergibt sich, dass die Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer des Vorbereitungslehrgangs mit Sprachförderung Englisch durchschnittlich am zufriedensten sind (2,2). Der Vormittagslehrgang „Hauptschulabschluss Klasse 9“ schneidet mit einem Mittelwert von 3,0 nicht ganz so gut ab, ist jedoch für die Befragten immer noch mittelmäßig zufriedenstellend.

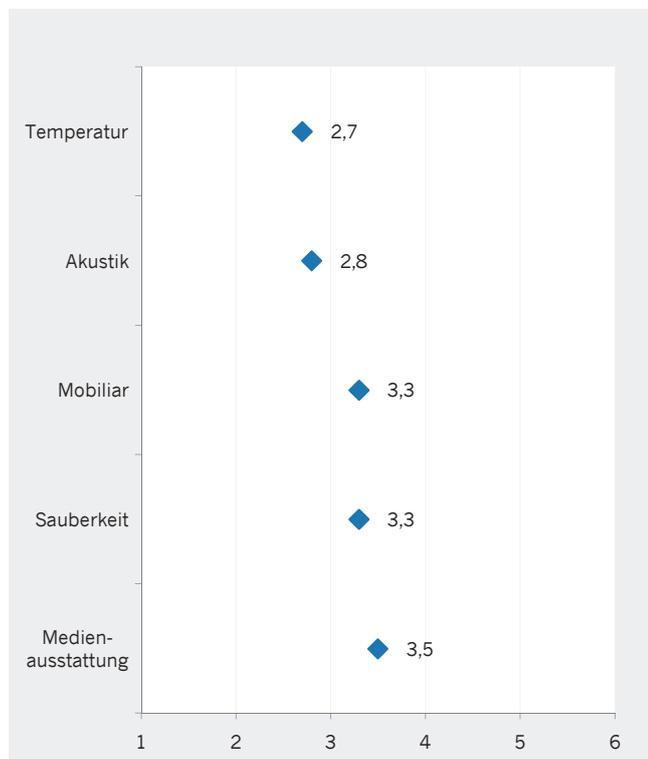
### Zufriedenheit mit dem Lehrgang insgesamt differenziert nach dem besuchten Lehrgang (Mittelwerte)



### 3.2.3 Zufriedenheit mit den Unterrichtsräumen und der Ausstattung

Um einen Eindruck davon zu erhalten, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit den Unterrichtsräumen und der dazugehörigen Ausstattung sind, sollten sie im Fragebogen die verschiedenen Ausstattungsmerkmale, wie z.B. das Mobiliar oder die Akustik, auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) bewerten. Betrachtet man die Ergebnisse, zeigt sich, dass die Befragten, mit der Temperatur der Räume am zufriedensten sind (Mittelwert 2,7). Die Akustik ist mit 2,8 mittelmäßig zufriedenstellend. Als (noch) zufriedenstellend werden die Sauberkeit und das Mobiliar empfunden. Etwas schlechter schneidet die Medienausstattung ab (3,5)

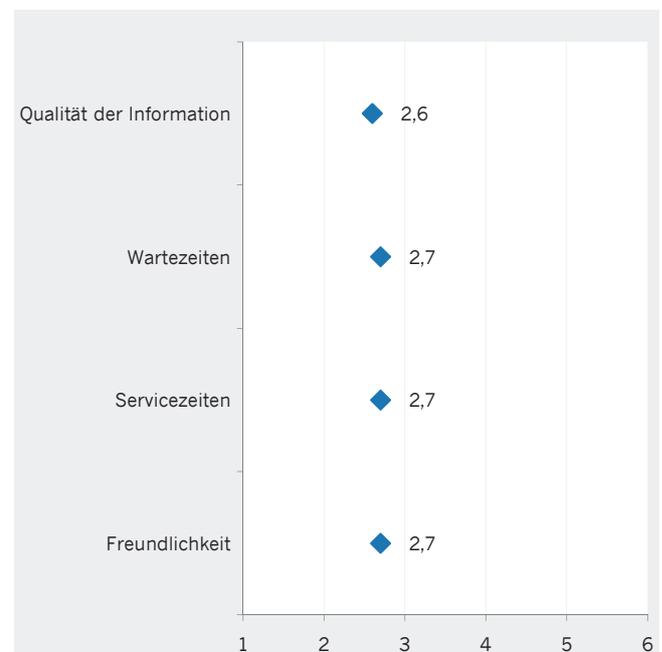
#### Zufriedenheit mit verschiedenen Ausstattungsmerkmalen und den Unterrichtsräumen (Mittelwerte)



### 3.2.4 Zufriedenheit mit dem Service

Neben den veranstaltungsbezogenen Aspekten, gibt es auch Fragen zum Service der persönlichen Anmeldung und Beratung des VHS-Hauses. Die Qualität der Information, die Freundlichkeit des Services, sowie Wartezeiten und Servicezeiten werden als noch zufriedenstellend bewertet (Mittelwert 2,6 bzw. 2,7).

#### Zufriedenheit mit dem Service (Mittelwerte)



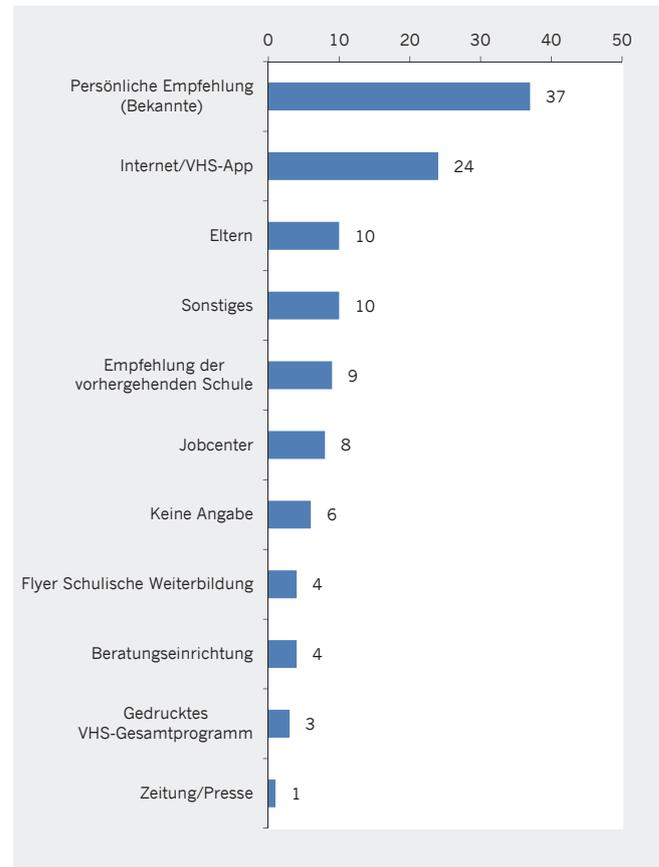
### 3.2.5 Öffentlichkeitsarbeit

Um Informationen darüber zu erhalten, welche Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Volkshochschule Düsseldorf von ihren Besucherinnen und Besuchern am ehesten wahrgenommen werden, sollten die Befragten angeben, wie sie auf das Angebot der Volkshochschule aufmerksam geworden sind.

Bei dieser Frage war die Angabe mehrerer Antworten möglich, daher addieren sich die Werte auf über 100%.

Die meisten Befragten wurden durch eine persönliche Empfehlung auf das Angebot des VHS-Hauses aufmerksam (37%). Ein Viertel hat das Angebot durch das Internet bzw. die VHS-App wahrgenommen. Jeweils 10% sind durch ihre Eltern bzw. einen sonstigen Grund aufmerksam geworden. Weitere 9% erhielten eine Empfehlung ihrer vorherigen Schule. Durch das Jobcenter sind 8% auf das Angebot der VHS aufmerksam geworden. Je 4% erfuhren von dem Angebot durch den Flyer „Schulische Weiterbildung“ bzw. der Empfehlung einer Beratungseinrichtung. 3% haben das Angebot durch das gedruckte VHS-Programm gefunden. Ein geringer Anteil von 1% erfuhr durch die Zeitung bzw. Presse von den Lehrgängen. 6% möchten dazu keine Angabe machen.

### Wahrnehmung des Angebots des VHS-Hauses in Prozent



Von den 23 Personen, die einen sonstigen Grund angeben, sind 12 Befragte durch die Familie bzw. Freunde auf das Angebot aufmerksam gemacht geworden. Weitere 6 Personen haben sich eigeninitiativ informiert. 3 Personen wurden durch das Internet aufmerksam und 2 Personen hatten bereits einen vorherigen Kurs belegt.

### 3.2.6 Anmerkungen, Wünsche und Kritik – Auswertung der offenen Frage

Insgesamt 51 Befragte (24%) nutzten die Möglichkeit, in der Abschlussfrage (Frage 5.7) des Fragebogens Anmerkungen und Vorschläge zu machen sowie Wünsche und Kritik offen zu äußern.

Naturgemäß sind derart gemachte Anregungen immer sehr heterogen, aber grob lassen sich die Kommentare der Befragten in 6 Kategorien unterteilen, die der besseren Übersicht dienen sollen. Die Anzahl der kritischen Äußerungen übersteigt dabei die lobenden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass sich Unzufriedene gewöhnlich eher zu Wort melden, da hinter einer Kritik meist die Intention steht, durch sie Veränderungen zu bewirken und etwas zu verbessern. So ist die Überzahl der kritischen Kommentare nicht zwingend ein Zeichen großer Unzufriedenheit, sondern möglicherweise als Hinweis darauf zu verstehen, was noch verbessert werden könnte.

Aussagen, die mehr als einem Thema zugeordnet werden können, werden gedoppelt und aufgeteilt, so dass es zwar 51 Kommentierende gibt, aber 57 Kommentare.

Am häufigsten wird die Sauberkeit der Toiletten bemängelt: Den 15 Anmerkungen (26%) zufolge sind diese sehr „dreckig“ und „unhygienisch“. In 13 Kommentaren (23%) wird Kritik an den Dozentinnen und Dozenten bzw. deren Verhalten geübt. Einige Befragte empfinden dieses als nicht ausreichend respektvoll. Andere wünschen sich mehr Zeit zum Vertiefen, oder dass mehr auf die Schülerinnen und Schüler eingegangen wird.

In weiteren 10 Kommentaren werden Vorschläge zur Verbesserung der Räumlichkeiten und Ausstattung gemacht. Die Befragten bemängeln beispielsweise das Fehlen eines Kiosks oder den Zustand der Räumlichkeiten.

7 Personen vermerken Wünsche zum Veranstaltungsangebot, wie etwa den Wunsch nach mehr Auswahl an Fächern oder mehr Medienanwendung. Einige wenige äußern Kritik am Personal der VHS. Weitere 8 Nennungen sind derart heterogen, dass sie sich nicht weiter zusammenfassen lassen und bilden somit die Kategorie „Sonstiges“.



## 4. Zusammenfassung

Die Befragung wurde in der Zeit vom 06. März bis zum 17. März 2017 in fünf ausgesuchten Veranstaltungsorten der VHS durchgeführt: Neben der Zentrale am Hauptbahnhof und dem internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ als eigene Veranstaltungsorte der VHS wurde auch im Humboldt- und Görres-Gymnasium sowie dem „Schulischen Weiterbildungszentrum“ der VHS an der Franklinstraße vor Ort befragt. Außerdem gab es für alle Kundinnen und Kunden bei der diesjährigen Befragung die Möglichkeit online teilzunehmen. Die Online-Befragung war auf der Internetseite der VHS zu finden. Insgesamt beteiligten sich 1.983 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Hauptbefragung. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 57%. Im VHS-Haus in der Franklinstraße haben 214 Kundinnen und Kunden teilgenommen.

Die Befragung fand mithilfe geschulter Interviewerinnen und Interviewer statt, die die ankommende Kundschaft auf die Umfrage aufmerksam machten und für die Teilnahme warben.

Für die Hauptbefragung wurde der Fragebogen der Kundenbefragung aus dem Jahr 2012 überarbeitet und ergänzt. Für die Befragung im VHS-Haus Franklinstraße wurde ein separater Fragebogen neu erstellt.

### Kundenstruktur

Die Mehrzahl der Befragten ist weiblich (69%). Die Altersverteilung zeigt, dass rund 5% unter 25 Jahre alt sind. Fast ein Fünftel der Befragten gibt an, 25 bis 34 Jahre alt zu sein. Die Gruppen der 35- bis 49-jährigen und der 65-jährigen und älteren Befragten sind in etwa gleich groß (25% bzw. 24%). Die meisten Befragten jedoch (29%) gehören zur Altersgruppe der 50- bis 64-Jährigen.

Der weitaus größte Teil der Befragten (84%) besitzt die deutsche Staatsangehörigkeit.

Das Bildungsniveau der VHS-Kundinnen und -Kunden ist vergleichsweise hoch. 62% der Befragten haben die Allgemeine Hochschulreife erlangt bzw. strebt diese noch an. Außerdem hat gut die Hälfte der Befragten ein Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss bzw. strebt dieses an (52%).

Der Großteil der Befragten ist berufstätig. Mit 28% ist auch der Anteil der Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre unter den Kundinnen und Kunden der VHS recht hoch.

Die Mehrzahl der Befragten (69%) besucht die VHS, um sich persönlich weiterzuentwickeln. Über ein Drittel (35%) besucht die VHS, um die Freizeit sinnvoll zu gestalten.

Fast die Hälfte der Befragten hat bereits zwei bis drei Veranstaltungen besucht. Mit vier und mehr besuchten Veranstaltungen lässt sich rund ein Drittel der Befragten als Stammkundschaft der Volkshochschule bezeichnen.

Die Bewertung verschiedener Aspekte der aktuell besuchten Veranstaltung zeigt, dass die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sehr hoch ist. Im Schnitt wurde jede Aussage mit „gut“ oder „sehr gut“ bewertet.

Mit der fachlichen Kompetenz der Dozentin bzw. des Dozenten sind die Befragten mit einem Durchschnittswert von 1,4 am zufriedensten. Fast gleich gut schneiden die Möglichkeit zur aktiven Teilnahme und die pädagogische Vermittlungsfähigkeit der Dozentin bzw. des Dozenten ab (Mittelwerte 1,5 bzw. 1,6). Die Unterrichtsinhalte und -gestaltung werden jeweils mit 1,7 ebenfalls (noch) sehr gut bewertet. Das Lerntempo erhält im Durchschnitt eine noch gute 1,9 und der eigene Lernerfolg eine 2,1.

Auch die Zufriedenheit mit der besuchten Veranstaltung insgesamt ist mit einem Durchschnittswert von 1,7 sehr hoch.

Für über die Hälfte der Befragten ist der Abend im Hinblick auf die Tageszeit der attraktivste Zeitpunkt für eine Veranstaltung bei der VHS (58%). Dies gilt insbesondere für die Befragten im erwerbsfähigen Alter. Für ein Viertel der Kundinnen und Kunden ist auch der Vormittag attraktiv. Hierbei handelt es sich vor allem um Personen im Rentenalter. Rund 11% der Befragten sind im Hinblick auf die Tageszeit zeitlich flexibel. Der Nachmittag wird von den Personen bis 17 Jahre bevorzugt. Im Hinblick auf die Angebotsform favorisieren 94% der Befragten den Kurs, davon 90% den 12 Wochen langen Semesterkurs und 25% den 6 Wochen langen Kurskurs. Danach folgen mit großem Abstand der Vortrag (11%) und der Bildungsurlaub (10%). Auch hat die Mehrheit der Befragten bezüglich der Kurszeiten eine klare Meinung: Der Kurs soll wochentags stattfinden (91%).

Doch jede fünfte Person hält auch das Wochenende für eine attraktive Kurszeit.

Die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten, wie zum Beispiel der Sauberkeit, der Akustik oder der Medienausstattung des jeweiligen Veranstaltungsortes wird mit durchschnittlichen Bewertungen von 2,1 bis 3,4 benotet. Es zeigt sich, dass die Bewertung der verschiedenen Aspekte unter den Befragten in den Schulgebäuden meist etwas schlechter ausfällt als bei den Befragten im internationalen Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ oder im Haupthaus.

Die Erreichbarkeit der einzelnen Veranstaltungsorte mit den öffentlichen Verkehrsmitteln wird mit guten bis sehr guten Noten in jedem Standort bewertet (mit je 1,2 in der VHS am Hauptbahnhof und im Bildungszentrum „DIE BRÜCKE“ und bis 1,8 an sonstigen Orten). Die Anfahrt mit dem Auto wird indes etwas schlechter bewertet (3,0 am HBF bis 1,7 an sonstigen Orten). Mit der Ausschilderung innerhalb eines Gebäudes sowie mit der Barrierefreiheit an allen Standorten sind die Befragten recht zufrieden. Allerdings liegt der Zufriedenheitswert mit der Barrierefreiheit an sonstigen Orten „nur“ bei 3,7 angegeben.

Der Service der VHS erhält durchweg gute Bewertungen: Sowohl die Zufriedenheit mit der Telefonauskunft als auch die persönliche Anmeldung, der Service der Kasse und der Beratungsservice zu Semesterbeginn durch die Fachbereichsleitung erhalten Bewertungen von 1,7 bis 2,3.

Der Großteil der Befragten (57%) ist durch das VHS-Programm auf das Angebot der VHS aufmerksam geworden.

An zweiter Stelle folgt der Internetauftritt (47%), die persönliche Empfehlung wird von 16% der Befragten genannt.

Jüngere Befragte werden häufiger als ältere über das Internet aufmerksam, wohingegen bei den älteren Kundinnen und Kunden das gedruckte VHS-Programm eine deutlich stärkere Rolle spielt. Verglichen mit den Befragungsergebnissen aus 2012 sind deutlich mehr Befragte über das Internet auf das Angebot der VHS aufmerksam geworden und weniger über das VHS-Programm.

Das gedruckte Programm der VHS wird mit 1,9 bewertet, während der Internetauftritt lediglich eine 2,6 erhält. An einem Newsletter der VHS wären 21% der Befragten interessiert, weitere 13% würden gerne auch über soziale Netzwerke über das Angebot der VHS informiert werden.

Die befragten Kundinnen und Kunden schätzen das vielseitige und umfangreiche Angebot der VHS sowie die Kursleiterinnen und Kursleiter ganz besonders (Mittelwerte 1,6 bzw. 1,7).

### VHS-Haus Franklinstraße

Im VHS-Haus in der Franklinstraße besuchen die meisten Befragten einen Lehrgang zur Erlangung eines mittleren Schulabschlusses (25%) oder des Hauptschulabschlusses Klasse 10 (21%).

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Lehrgänge sind überwiegend weiblich (55%), im Alter zwischen 18 und 24 Jahren (64%) und deutsche Staatsangehörige (68%). Etwa je die Hälfte der Befragten hat Deutsch als Muttersprache und ist nicht erwerbstätig.

Die Befragten in der Franklinstraße sind mit den einzelnen Aspekten ihres jeweiligen Lehrgangs insgesamt recht zufrieden. Die Zufriedenheit mit der Möglichkeit zur aktiven Teilnahme wird mit 2,5 angegeben, während der eigene Lernerfolg die Befragten mittelmäßig zufriedenstellt (Mittelwert 2,8). Das Lerntempo in den Lehrgängen wird von etwa der Hälfte der Kundinnen und Kunden als „genau richtig“ empfunden, während sich mehr als ein Drittel eine Temporeduzierung wünscht.

Der Großteil der Befragten stimmt der Aussage zu, dass Chancengleichheit in den Lehrgängen vorherrscht, auch fühlen sich die Befragten sicher und mit Respekt behandelt. Das Verhalten der Dozentinnen und Dozenten hinsichtlich einer fairen Behandlung sowie der Unterstützung und Motivation ihrer Schülerinnen und Schüler wird ebenfalls recht positiv wahrgenommen (Mittelwerte von 2,4 bzw. 2,7).

Neben den inhaltlichen Aspekten eines jeden Unterrichts, sollten die Schülerinnen und Schüler auch gewisse Fertigkeiten erlernen, wie das freie Vortragen in einer Klasse, die teamorientierte Erarbeitung von Themen oder von zielorientierten Konfliktlösungen.

Die Befragten geben überwiegend an, dass sie nur teilweise solche Dinge im Unterricht lernen. Vor allem den Aussagen „Im Unterricht lerne ich auch Medien wie PC und Internet gezielt einzusetzen“ und „Im Unterricht lerne ich auch Themen teamorientiert in Gruppen zu erarbeiten“ stimmen lediglich 18% bzw. 26% der Befragten zu. Der Aussage, dass sie im Unterricht lernen, Eigeninitiative und Engagement zu entwickeln, stimmt gut ein Drittel zu (35%).

Die Projektarbeit an der Schule wird im Durchschnitt mit einer 2,9 bewertet. Zukünftig wären Projekte im Kunstbereich für die Befragten interessant (Mittelwert 2,7), während Projekte mit politisch historischem Bezug und literarische Projektthemen etwas weniger Anklang finden (Mittelwerte 3,0 bzw. 3,3).

Je nach Lehrgangsbesuch wird die Zufriedenheit mit dem Lehrgang insgesamt unterschiedlich angegeben. Die Mittelwerte reichen von 2,2 im Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Englisch bis 3,0 im Vormittagslehrgang zur Erlangung des Hauptschulabschlusses Klasse 9.

Insgesamt sind die Schülerinnen und Schüler mit den Unterrichtsräumen und ihrer Ausstattung zufrieden bis mittelmäßig zufrieden. Die Temperatur in den Räumen erhält im Schnitt eine 2,7, während die Medienausstattung weniger zufriedenstellend ist (Mittelwert 3,5). Die Werte für die Akustik, Sauberkeit und das Mobiliar liegen zwischen 2,8 und 3,3.

Mit dem Service der persönlichen Anmeldung und Beratung sind die Befragten weitestgehend zufrieden und bewerten die Qualität der Information mit 2,6. Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit, den Warte- und Servicezeiten wird mit jeweils 2,7 angegeben.

Die Befragten im VHS-Haus in der Franklinstraße wurden vor allem durch persönliche Empfehlungen auf das Angebot der VHS aufmerksam (37%). Etwa jede bzw. jeder Vierte hat über das Internet oder die VHS-App vom Angebot erfahren. Die eigenen Eltern, die vorhergehende Schule und das Jobcenter waren weitere Informationsquellen.

Alles in allem ist anhand der Befragungsergebnisse eine hohe Zufriedenheit mit der VHS und ihren Veranstaltungen festzustellen. Gleichzeitig zeigen die Daten Ansatzpunkte für eine weitere Optimierung des Angebotes der VHS und ihres Services auf.



Fragebogen der VHS



Landeshauptstadt  
Düsseldorf

Befragung der  
Kundinnen und Kunden  
der Stadtverwaltung  
Düsseldorf  
Volkshochschule

Leistungsfähigkeit

Qualifikation

Beratungsqualität

Beratungszeit

Ausstattung

Freundlichkeit

Orientierung

Service

Hilfsbereitschaft

Ihre Teilnahme ist freiwillig -  
die Auswertung erfolgt anonym

## Befragung der Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung Düsseldorf

Sehr geehrte Teilnehmerinnen und Teilnehmer,

Sie besuchen heute eine Veranstaltung der Volkshochschule.

Uns interessiert Ihre Meinung zu dieser Bildungseinrichtung. Wir möchten, dass Sie zufrieden sind und versuchen daher, unsere Leistungen ständig zu verbessern.

Sie können uns dabei helfen, indem Sie diesen Fragebogen ausfüllen.

Selbstverständlich ist Ihre Teilnahme freiwillig und es steht Ihnen frei, auch einzelne Fragen nicht zu beantworten. Ihre Angaben werden anonym erhoben, durch das Amt für Statistik und Wahlen ausgewertet und im Anschluss vernichtet.

Für Rückfragen stehen Ihnen Jennifer Kühnel vom Amt für Statistik und Wahlen (Telefon 0211.89-93330) oder Birgit Bruckmann von der Volkshochschule (Telefon 0211.89-93428) gerne zur Verfügung.

### Wie gehen wir vor?

Wir verwenden unter anderem eine Skala von 1 - 6, die dem Schulnotensystem entspricht.

- Der Wert 1 bedeutet, dass Sie **voll und ganz zufrieden** sind bzw. einer Aussage **voll und ganz zustimmen** (sehr gut);
- der Wert 6 bedeutet, dass Sie **überhaupt nicht zufrieden** sind bzw. einer Aussage **überhaupt nicht zustimmen** (ungenügend).

Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung **abstufen**.

Für Ihre Bereitschaft zur Mitarbeit schon vorab ein herzliches Dankeschön.

Düsseldorf, im März 2017  
Mit freundlichen Grüßen



Manfred Golschinski  
(Leiter des Amtes für Statistik und Wahlen)



Simone Bruns  
(Direktorin der Volkshochschule)

Bitte nennen Sie uns die ersten drei Ziffern Ihrer Veranstaltung:  
Diese finden Sie auf Ihrer Anmeldebestätigung und im Volkshochschulprogramm

0 -

**1. Veranstaltungsbezogene Fragen**

**1.1 Was sind Ihre Hauptgründe, eine Veranstaltung in der Volkshochschule zu besuchen?**  
*Bitte kreuzen Sie max. drei Kästchen an!*

Ich möchte...

- Kenntnisse und Qualifikationen für den Beruf erwerben
- meine Freizeit sinnvoll gestalten
- mich persönlich weiterentwickeln
- sonstiger Grund: \_\_\_\_\_
- mich gesundheitlich und körperlich fit halten
- keine Angabe
- Menschen mit ähnlichen Interessen kennenlernen/Kontakte knüpfen

**1.2 Wie viele Veranstaltungen bzw. Kurse der VHS haben Sie in den letzten 24 Monaten besucht?**

- dies ist die erste Veranstaltung/der erste Kurs
- mehr als 5 Veranstaltungen/Kurse
- 2 bis 3 Veranstaltungen/Kurse
- keine Angabe
- 4 bis 5 Veranstaltungen/Kurse

**1.3 Bitte teilen Sie uns nun Ihre Meinung zur aktuellen Veranstaltung mit.**  
*Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden):*

Wie beurteilen Sie...	←—————→						Keine Angabe
	1	2	3	4	5	6	
...die fachliche Kompetenz der Dozentin/ des Dozenten?	<input type="checkbox"/>						
...die Vermittlungskompetenz der Dozentin/des Dozenten?	<input type="checkbox"/>						
...die Unterrichtsinhalte?	<input type="checkbox"/>						
...die Unterrichtsgestaltung?	<input type="checkbox"/>						
...das Lerntempo?	<input type="checkbox"/>						
...die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme?	<input type="checkbox"/>						
...Ihren Lernerfolg?	<input type="checkbox"/>						



Dieser Barcode ermöglicht die maschinelle Erfassung der Antworten.

**1.4 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Veranstaltung?**

Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden):

	←	—————→					
1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1.5 Welcher zeitliche Rahmen für Veranstaltungen/Kurse der VHS ist für Sie der attraktivste?**

(Mehrfachnennungen sind möglich)

**a) Im Hinblick auf die Tageszeit:**

- vormittags
- nachmittags
- abends
- ich bin flexibel und kann zu allen oben genannten Zeiten
- keine Angabe

**b) Im Hinblick auf die Angebotsform:**

- Vortrag
- Bildungsurlaub (eine Woche am Stück)
- Kurs
  - Semesterkurs (einmal wöchentlich, 12 Wochen lang)
  - Kurskurs (einmal wöchentlich, 6 Wochen lang)
- wochentags
- am Wochenende
- keine Angabe

**1.6 Wo findet Ihre Veranstaltung statt?**

- in der Volkshochschule am HBF
- in „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)
- in einer Schule
- sonstiger Ort
- keine Angabe



**1.7 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) mit dem Unterrichtsraum und der Ausstattung?**

	😊	←—————→					☹️	
	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>							
Akustik	<input type="checkbox"/>							
Temperatur	<input type="checkbox"/>							
Mobiliar	<input type="checkbox"/>							
Medienausstattung	<input type="checkbox"/>							

**1.8 Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden): Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes...**

	😊	←—————→					☹️	
	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
...mit öffentlichen Verkehrsmitteln?	<input type="checkbox"/>							
...mit dem Auto?	<input type="checkbox"/>							
...hinsichtlich der Ausschilderung innerhalb des Gebäudes?	<input type="checkbox"/>							
...unter dem Aspekt der Barrierefreiheit (behindertengerecht)?	<input type="checkbox"/>							

## 2. Service

**2.1 Wie haben Sie sich angemeldet?**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> persönliche Anmeldung          | <input type="checkbox"/> per E-Mail   |
| <input type="checkbox"/> per Post                       | <input type="checkbox"/> per Fax      |
| <input type="checkbox"/> per Internet über die Homepage | <input type="checkbox"/> keine Angabe |



**2.2 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden)...**

**2.2.1 ...mit dem Service der zentralen Telefonauskunft?**

☺ ←—————→ ☹

	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>						
Qualität der Information	<input type="checkbox"/>						
Wartezeiten/Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>						
Servicezeiten der Auskunft	<input type="checkbox"/>						

**2.2.2 ...mit dem Service der persönlichen Anmeldung (2. Etage/VHS am HBF)?**

☺ ←—————→ ☹

	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>						
Qualität der Information	<input type="checkbox"/>						
Wartezeiten	<input type="checkbox"/>						
Servicezeiten der Anmeldung	<input type="checkbox"/>						

**2.2.3 ...mit dem Service der Kasse?**

☺ ←—————→ ☹

	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>						
Qualität der Information	<input type="checkbox"/>						
Wartezeiten	<input type="checkbox"/>						
Servicezeiten der Kasse	<input type="checkbox"/>						

**2.2.4 ...mit dem Service der Beratung zu Semesterbeginn (Einstufungstests) durch die Fachbereichsleitungen?**

☺ ←—————→ ☹

	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>						
Qualität der Information	<input type="checkbox"/>						
Wartezeiten/Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>						
Servicezeiten für Einstufungstests und Beratung	<input type="checkbox"/>						





**3.5 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (=stimme voll und ganz zu) bis 6 (=stimme überhaupt nicht zu):**

An der VHS schätze ich...	 ←—————→ 						Keine Angabe
	1	2	3	4	5	6	
...das vielseitige und umfangreiche Angebot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...die professionellen Fortbildungsmöglichkeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...die Kursleiterinnen und Kursleiter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...das gute Preis-Leistungsverhältnis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. Statistische Angaben

Im Folgenden bitten wir Sie noch um einige Angaben, die wir für die statistische Auswertung der Daten benötigen.

##### 4.1 Ihr Geschlecht:

- weiblich  männlich

##### 4.2 Ihr Alter:

- bis 17 Jahre  35 bis 49 Jahre  
 18 bis 24 Jahre  50 bis 64 Jahre  
 25 bis 34 Jahre  65 Jahre und älter

##### 4.3 Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?

- die deutsche Staatsangehörigkeit  die Staatsangehörigkeit eines Landes außerhalb der EU  
 die Staatsangehörigkeit eines anderen EU-Landes



**4.4 Welchen höchsten Schulabschluss haben Sie (bei Schülern: welchen streben Sie an)?**

*Sollten Sie einen ausländischen Schulabschluss haben, wählen Sie bitte einen Abschluss aus, welcher vergleichbar mit Ihrem ist/im Ausland erworbene Äquivalente.*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Volksschul-, Hauptschulabschluss                      | <input type="checkbox"/> Abitur (allgemeine Hochschulreife) |
| <input type="checkbox"/> Mittlerer Schulabschluss (Fachoberschulreife)         | <input type="checkbox"/> Anderer Schulabschluss             |
| <input type="checkbox"/> Fachhochschulreife/Abschluss einer höheren Fachschule | <input type="checkbox"/> Keinen Schulabschluss              |

**4.5 Welchen Berufsabschluss haben Sie (bei Auszubildenden/Studenten: welchen streben Sie an)?**

*Bitte geben Sie nur die höchste erreichte bzw. angestrebte Stufe an bzw. im Ausland erworbene Äquivalente.*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Abgeschlossene Berufsausbildung                        | <input type="checkbox"/> Sonstigen Abschluss    |
| <input type="checkbox"/> Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule | <input type="checkbox"/> Keinen Berufsabschluss |
| <input type="checkbox"/> Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss      |   |

**4.6 Welche Berufs- bzw. Lebenssituation trifft gegenwärtig überwiegend auf Sie zu?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> In Vollzeit erwerbstätig  | <input type="checkbox"/> Ruhestand/Pension  |
| <input type="checkbox"/> In Teilzeit erwerbstätig  | <input type="checkbox"/> Auszubildende/r, Schüler/in, Student/in, Freiwilligendienstleistende/r |
| <input type="checkbox"/> nicht erwerbstätig        | <input type="checkbox"/> Sonstiges  |
| <input type="checkbox"/> arbeitslos/arbeitssuchend |   |

**4.7 Falls Sie noch Anregungen oder Vorschläge haben, notieren Sie diese bitte hier:**


---



---



---



---

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!





Fragebogen der VHS -  
Haus Franklinstraße



Landeshauptstadt  
Düsseldorf

Befragung der  
Kundinnen und Kunden  
der Stadtverwaltung  
Düsseldorf

VHS – Haus  
Franklinstraße

sehr gut  
Leistungsfähigkeit

gut  
Qualifikation

befriedigend  
Beratungsqualität

beruflich  
Beratungszeit

ausreichend  
Ausstattung

ausreichend  
Freundlichkeit

mangelhaft  
Orientierung

Service

ungenügend  
Hilfsbereitschaft

Ihre Teilnahme ist freiwillig -  
die Auswertung erfolgt anonym

## Befragung der Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung Düsseldorf

Sehr geehrte Teilnehmerinnen und Teilnehmer,

Sie besuchen das VHS-Haus Franklinstraße, um Ihren Schulabschluss zu erlangen.

Uns interessiert Ihre Meinung zu dieser Bildungseinrichtung. Wir möchten, dass Sie zufrieden sind und versuchen daher, unsere Leistungen ständig zu verbessern.

Sie können uns dabei helfen, indem Sie diesen Fragebogen ausfüllen.

Selbstverständlich ist Ihre Teilnahme freiwillig und es steht Ihnen frei, auch einzelne Fragen nicht zu beantworten. Ihre Angaben werden anonym erhoben, durch das Amt für Statistik und Wahlen ausgewertet und im Anschluss vernichtet.

Für Rückfragen stehen Ihnen Jennifer Kühnel vom Amt für Statistik und Wahlen (Telefon 0211.89-93330) oder Birgit Bruckmann von der Volkshochschule (Telefon 0211.89-93428) gerne zur Verfügung.

### Wie gehen wir vor?

Wir verwenden unter anderem eine Skala von 1 - 6, die dem Schulnotensystem entspricht.

- Der Wert 1 bedeutet, dass Sie **voll und ganz zufrieden** sind bzw. einer Aussage **voll und ganz zustimmen** (sehr gut);
- der Wert 6 bedeutet, dass Sie **überhaupt nicht zufrieden** sind bzw. einer Aussage **überhaupt nicht zustimmen** (ungenügend).

Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung **abstufen**.

Für Ihre Bereitschaft zur Mitarbeit schon vorab ein herzliches Dankeschön.

Düsseldorf, im März 2017  
Mit freundlichen Grüßen



Manfred Golschinski  
(Leiter des Amtes für Statistik und Wahlen)



Simone Bruns  
(Direktorin der Volkshochschule)

## 1. Veranstaltungsbezogene Fragen

### 1.1 Welchen Lehrgang besuchen Sie?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Deutsch     | <input type="checkbox"/> Frauenlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10  |
| <input type="checkbox"/> Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Englisch    | <input type="checkbox"/> Abendlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9    |
| <input type="checkbox"/> Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9   | <input type="checkbox"/> Abendlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10   |
| <input type="checkbox"/> Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10  | <input type="checkbox"/> Abendlehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)  |
| <input type="checkbox"/> Vormittagslehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR) | <input type="checkbox"/> Onlinelehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR) |

### 1.2 Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung zu Ihrem Lehrgang mit. Wie beurteilen Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden)...

	☺	←—————→					☹	
	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
...die angebotenen Unterrichtsinhalte?	<input type="checkbox"/>							
...die Unterrichtsgestaltung?	<input type="checkbox"/>							
...die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme?	<input type="checkbox"/>							
...Ihren Lernerfolg?	<input type="checkbox"/>							

### 1.3 Wie beurteilen Sie das Lerntempo?

- für mich ist es genau richtig
- für mich ist es zu schnell – ich würde mir mehr Zeit wünschen, um Inhalte zu vertiefen
- für mich ist es zu langsam – ich könnte den Unterrichtsstoff in kürzerer Zeit lernen



Dieser Barcode ermöglicht die maschinelle Erfassung der Antworten.







**5.2 Ihr Alter:**

- bis 17 Jahre
- 18 bis 24 Jahre
- 25 bis 34 Jahre
- über 35 Jahre

**5.3 Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?**

- die deutsche Staatsangehörigkeit
- die Staatsangehörigkeit eines anderen EU-Landes
- die Staatsangehörigkeit eines Landes außerhalb der EU

**5.4 Ist Deutsch Ihre Muttersprache?**

- Ja
- Nein

**5.5 Welche Lebenssituation trifft gegenwärtig überwiegend auf Sie zu?**

- In Vollzeit erwerbstätig
- In Teilzeit erwerbstätig
- nicht erwerbstätig

**5.6 Welches Berufsziel streben Sie mit Ihrem Schulabschluss an?**

Mein Berufswunsch ist: \_\_\_\_\_

- weiß ich noch nicht



5.7 Falls Sie noch Anregungen oder Vorschläge haben, notieren Sie diese bitte hier:

---

---

---

---

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!



## Tabellenanhang VHS

**1.1 Was sind Ihre Hauptgründe, eine Veranstaltung in der Volkshochschule zu besuchen?**(Nach Alter) *Mehrfachnennungen möglich*

	Insgesamt		bis 17 Jahre		18 bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 49 Jahre		50 bis 64 Jahre		65 Jahre und älter	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Kenntnisse und Qualifikationen für den Beruf erwerben	404	21	4	24	36	49	113	33	151	31	84	15	9	2
Mich persönlich weiterentwickeln	1 337	69	12	71	49	67	249	73	356	74	395	72	266	60
Mich gesundheitlich und körperlich fit halten	376	19	-	-	4	5	45	13	85	18	128	23	109	25
Menschen mit ähnlichen Interessen kennenlernen/ Kontakte knüpfen	491	25	4	24	7	10	74	22	118	24	160	29	125	28
Meine Freizeit sinnvoll gestalten	685	35	8	47	12	16	92	27	136	28	222	40	208	47
Sonstiger Grund	205	11	1	6	6	8	31	9	44	9	54	10	68	15
Keine Angabe	12	1	1	6	1	1	3	1	1	0	-	-	6	1
<b>Gesamt</b>	<b>3 510</b>	<b>182</b>	<b>30</b>	<b>176</b>	<b>115</b>	<b>158</b>	<b>607</b>	<b>178</b>	<b>891</b>	<b>184</b>	<b>1 043</b>	<b>189</b>	<b>791</b>	<b>179</b>

**1.1 Was sind Ihre Hauptgründe, eine Veranstaltung in der Volkshochschule zu besuchen?**(Nach Fachbereich Teil I) *Mehrfachnennungen möglich*

	Gesamt		Politik, Gesellschaft und Geschichte		Wirtschaft, Recht		Mathematik, Naturwissenschaften, VHS Biogarten, EDV/Internet		Sprachen	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Kenntnisse und Qualifikationen für den Beruf erwerben	363	20	2	7	6	67	13	30	275	27
Mich persönlich weiterentwickeln	1 255	69	23	82	6	67	32	73	834	81
Mich gesundheitlich und körperlich fit halten	360	20	3	11	2	22	2	5	48	5
Menschen mit ähnlichen Interessen kennenlernen/ Kontakte knüpfen	466	26	16	57	1	11	14	32	230	22
Meine Freizeit sinnvoll gestalten	646	36	16	57	-	-	14	32	304	29
Sonstiger Grund	196	11	1	4	-	-	6	14	125	12
Keine Angabe	11	1	-	-	-	-	-	-	8	1
<b>Gesamt</b>	<b>1 811</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>1 032</b>	<b>100</b>

**1.1 Was sind Ihre Hauptgründe, eine Veranstaltung in der Volkshochschule zu besuchen?**(Nach Fachbereich Teil II) *Mehrfachnennungen möglich*

	Kunst, Kultur und Musik		Kreative Bildung		Psychologie, Entspannungstechniken, Medizin, Tanz und Sport		Schulische Weiterbildung		Eltern- und Familienbildung, Montessori-Pädagogik, Hauswirtschaft, Seniorenprogramm	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Kenntnisse und Qualifikationen für den Beruf erwerben	10	7	11	10	37	11	1	100	8	8
Mich persönlich weiterentwickeln	110	74	76	67	128	39	1	100	45	43
Mich gesundheitlich und körperlich fit halten	13	9	4	4	252	76	-	-	36	35
Menschen mit ähnlichen Interessen kennenlernen/ Kontakte knüpfen	75	51	38	34	58	17	1	100	33	32
Meine Freizeit sinnvoll gestalten	93	63	69	61	103	31	-	-	47	45
Sonstiger Grund	27	18	10	9	15	5	-	-	12	12
Keine Angabe	-	-	1	1	-	-	-	-	2	2
<b>Gesamt</b>	<b>148</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>332</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

## 1.2 Wie viele Veranstaltungen bzw. Kurse der VHS haben Sie in den letzten 24 Monaten besucht? (Nach Alter)

	Insgesamt		bis 17 Jahre		18 bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 49 Jahre		50 bis 64 Jahre		65 Jahre und älter	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Dies ist die erste Veranstaltung/ der erste Kurs	462	24	7	39	30	42	132	39	121	25	116	21	53	12
2 bis 3 Veranstaltungen/ Kurse	862	45	10	56	30	42	140	41	203	42	257	47	214	48
4 bis 5 Veranstaltungen/ Kurse	375	19	1	6	6	8	42	12	105	22	117	21	100	22
Mehr als 5 Veranstaltungen/ Kurse	212	11	-	-	4	6	24	7	47	10	61	11	72	16
Keine Angabe	22	1	-	-	2	3	3	1	7	1	1	0	6	1
<b>Gesamt</b>	<b>1 933</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>341</b>	<b>100</b>	<b>483</b>	<b>100</b>	<b>552</b>	<b>100</b>	<b>445</b>	<b>100</b>

## 1.3 Bitte teilen Sie uns nun Ihre Meinung zur aktuellen Veranstaltung mit. Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden): Wie beurteilen Sie... (Teil I)

Bewertungsskala	die fachliche Kompetenz der Dozentin/des Dozenten?		die Vermittlungskompetenz der Dozentin/des Dozenten?		die Unterrichtsinhalte?		die Unterrichtsgestaltung?	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	1 253	69	1 016	57	883	50	888	50
2	421	23	547	31	633	36	596	34
3	71	4	120	7	171	10	180	10
4	28	2	47	3	34	2	45	3
5	11	1	26	1	20	1	31	2
6	12	1	16	1	9	1	17	1
keine Angabe	9	0	11	1	26	1	22	1
<b>Insgesamt</b>	<b>1 805</b>	<b>100</b>	<b>1 783</b>	<b>100</b>	<b>1 776</b>	<b>100</b>	<b>1 779</b>	<b>100</b>

### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 674	93	1 563	88	1 516	85	1 484	83
3+4 (teils/teils)	99	5	167	9	205	12	225	13
5+6 (schlecht)	23	1	42	2	29	2	48	3
keine Angabe	9	0	11	1	26	1	22	1
<b>Insgesamt</b>	<b>1 805</b>	<b>100</b>	<b>1 783</b>	<b>100</b>	<b>1 776</b>	<b>100</b>	<b>1 779</b>	<b>100</b>

### Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 745	97	1 683	94	1 687	95	1 664	94
4+5+6	51	3	89	5	63	4	93	5
keine Angabe	9	0	11	1	26	1	22	1
<b>Insgesamt</b>	<b>1 805</b>	<b>100</b>	<b>1 783</b>	<b>100</b>	<b>1 776</b>	<b>100</b>	<b>1 779</b>	<b>100</b>

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,4		1,6		1,7		1,7	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

**1.3 Bitte teilen Sie uns nun Ihre Meinung zur aktuellen Veranstaltung mit.  
Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden): Wie beurteilen Sie... (Teil II)**

Bewertungsskala	das Lerntempo?		die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme?		Ihren Lernerfolg?	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	732	42	1 128	64	500	28
2	618	35	460	26	722	41
3	242	14	111	6	367	21
4	75	4	21	1	80	5
5	28	2	16	1	18	1
6	14	1	12	1	22	1
keine Angabe	53	3	23	1	58	3
Insgesamt	1 762	100	1 771	100	1 767	100

Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 350	77	1 588	90	1 222	69
3+4 (teils/teils)	317	18	132	7	447	25
5+6 (schlecht)	42	2	28	2	40	2
keine Angabe	53	3	23	1	58	3
Insgesamt	1 762	100	1 771	100	1 767	100

Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 592	90	1 699	96	1 589	90
4+5+6	117	7	49	3	120	7
keine Angabe	53	3	23	1	58	3
Insgesamt	1 762	100	1 771	100	1 767	100

Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,9		1,5		2,1	
---	-----	--	-----	--	-----	--

### 1.4 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Veranstaltung? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden):

(Nach Fachbereich Teil I)

	Insgesamt		Politik, Gesellschaft und Geschichte		Wirtschaft, Recht		Mathematik, Naturwissenschaften, VHS Biogarten, EDV/Internet		Sprachen	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	930	51	9	32	4	44	23	53	484	47
2	654	36	14	50	3	33	15	35	410	40
3	147	8	3	11	2	22	3	7	94	9
4	31	2	1	4	-	-	-	-	21	2
5	33	2	1	4	-	-	1	2	15	1
6	12	1	-	-	-	-	-	-	6	1
keine Angabe	4	0	-	-	-	-	1	2	3	0
Gesamt	1 811	100	28	100	9	100	43	100	1 033	100

### 1.4 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Veranstaltung? Bitte beurteilen Sie dies auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden):

(Nach Fachbereich Teil II)

	Kunst, Kultur und Musik		Kreative Bildung		Psychologie, Entspannungstechniken, Medizin, Tanz und Sport		Schulische Weiterbildung		Eltern- und Familienbildung, Montessori-Pädagogik, Hauswirtschaft, Seniorenprogramm	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	104	71	68	59	175	53	-	-	63	60
2	31	21	37	32	107	33	1	100	36	34
3	7	5	7	6	26	8	-	-	5	5
4	1	1	-	-	8	2	-	-	-	-
5	3	2	3	3	10	3	-	-	-	-
6	1	1	1	1	3	1	-	-	1	1
keine Angabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gesamt	147	100	116	100	329	100	1	100	105	100

**1.5 a) Welcher zeitliche Rahmen für Veranstaltungen/Kurse der VHS ist für Sie der attraktivste?  
a) im Hinblick auf die Tageszeit**  
(Nach Alter) *Mehrfachnennungen möglich*

	Insgesamt		Bis 17 Jahre		18 bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 49 Jahre		50 bis 64 Jahre		65 Jahre und älter	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Vormittags	515	27	-	-	21	28	37	11	82	17	111	20	253	56
Nachmittags	388	20	14	78	19	26	42	12	61	13	130	24	119	26
Abends	1 129	58	13	72	44	59	275	81	363	76	344	63	79	17
Ich bin flexibel und kann zu allen oben genannten Zeiten	212	11	-	-	2	3	20	6	27	6	69	13	92	20
Keine Angabe	21	1	-	-	2	3	4	1	9	2	4	1	2	0

**1.5 a) Welcher zeitliche Rahmen für Veranstaltungen/Kurse der VHS ist für Sie der attraktivste?  
a) im Hinblick auf die Tageszeit**  
(Nach Berufsstand) *Mehrfachnennungen möglich*

	Insgesamt		In Vollzeit erwerbstätig		In Teilzeit erwerbstätig		Nicht erwerbstätig		Arbeitslos/ arbeitssuchend		Ruhestand/ Pension		Auszubildende/r, Schüler/in, Student/in, Freiwilligendienst-Leistende/r		Sonstiges	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Vormittags	515	27	44	6	56	25	35	56	22	33	275	55	14	16	33	40
Nachmittags	388	20	94	12	62	28	20	32	10	15	130	26	25	29	20	24
Abends	1 129	58	713	89	142	63	14	23	31	46	84	17	58	68	34	41
Ich bin flexibel und kann zu allen oben genannten Zeiten	212	11	21	3	21	9	11	18	10	15	116	23	7	8	13	16
Keine Angabe	21	1	9	1	5	2	-	-	1	1	2	0	-	-	1	1
Gesamt	2 265	117	881	110	286	128	80	129	74	110	607	121	104	122	101	122

**1.5 b) Im Hinblick auf die Angebotsform:**

	Anzahl	in %
Vortrag	210	11
Bildungsurlaub (eine Woche am Stück)	194	10
Kurs	1816	94
keine Angabe	78	4
Insgesamt	2298	119

**1.5 b) Kursform**

	Anzahl	in %
Semesterkurs (einmal wöchentlich, 12 Wochen lang)	1344	90
Kurzkurs (einmal wöchentlich, 6 Wochen lang)	376	25
Insgesamt	1720	115

**1.5 b) Kurszeit**

	Anzahl	in %
wochentags	1210	91
am Wochenende	285	21
Insgesamt	1495	112

**1.6 Wo findet die Veranstaltung statt?**

	Anzahl	in %
in der Volkshochschule am HBF	1053	55
in „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)	270	14
in einer Schule	481	25
sonstiger Ort	114	6
keine Angabe	6	0
Insgesamt	1924	100

### 1.7 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) mit dem Unterrichtsraum und der Ausstattung? Hier: Sauberkeit (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	311	30	74	28	82	17	28	25	3	60
2	422	41	118	44	150	31	33	29	-	-
3	208	20	42	16	123	26	23	20	1	20
4	58	6	18	7	60	13	9	8	-	-
5	21	2	8	3	46	10	5	4	-	-
6	8	1	6	2	17	4	2	2	-	-
Keine Angabe	8	1	-	-	1	0	13	12	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>1 036</b>	<b>100</b>	<b>266</b>	<b>100</b>	<b>479</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Trichotomisierte Werte</b>										
Zufrieden (1+2)	733	71	192	72	232	48	61	54	3	60
Teils/teils (3+4)	266	26	60	23	183	38	32	28	1	20
Unzufrieden (5+6)	29	3	14	5	63	13	7	6	-	-
Keine Angabe	8	1	-	-	1	0	13	12	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>1 036</b>	<b>100</b>	<b>266</b>	<b>100</b>	<b>479</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Dichotomisierte Werte</b>										
Zufrieden (1+2+3)	941	91	234	88	355	74	84	74	4	80
Unzufrieden (4+5+6)	87	8	32	12	123	26	16	14	-	-
Keine Angabe	8	1	-	-	1	0	13	12	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>1 036</b>	<b>100</b>	<b>266</b>	<b>100</b>	<b>479</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,1		2,2		2,8		2,4		1,5	

### 1.7 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) mit dem Unterrichtsraum und der Ausstattung? Hier: Akustik (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	293	29	59	23	107	23	27	24	1	25
2	422	42	96	38	191	41	41	37	2	50
3	185	18	65	26	104	22	16	14	1	25
4	43	4	19	7	31	7	4	4	-	-
5	19	2	11	4	19	4	2	2	-	-
6	7	1	2	1	4	1	1	1	-	-
Keine Angabe	35	3	2	1	15	3	21	19	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 004</b>	<b>100</b>	<b>254</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Trichotomisierte Werte</b>										
Zufrieden (1+2)	715	71	155	61	298	63	68	61	3	75
Teils/teils (3+4)	228	23	84	33	135	29	20	18	1	25
Unzufrieden (5+6)	26	3	13	5	23	5	3	3	-	-
Keine Angabe	35	3	2	1	15	3	21	19	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 004</b>	<b>100</b>	<b>254</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Dichotomisierte Werte</b>										
Zufrieden (1+2+3)	900	90	220	87	402	85	84	75	4	100
Unzufrieden (4+5+6)	69	7	32	13	54	11	7	6	-	-
Keine Angabe	35	3	2	1	15	3	21	19	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 004</b>	<b>100</b>	<b>254</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,1		2,3		2,3		2,1		2,0	

### 1.7 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) mit dem Unterrichtsraum und der Ausstattung? Hier: Temperatur (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	273	27	60	23	87	18	27	24	2	50
2	439	43	100	39	207	44	41	37	1	25
3	218	21	68	26	113	24	22	20	1	25
4	61	6	19	7	29	6	4	4	-	-
5	21	2	6	2	22	5	3	3	-	-
6	5	0	3	1	12	3	2	2	-	-
Keine Angabe	12	1	1	0	1	0	13	12	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 029</b>	<b>100</b>	<b>257</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Trichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2)	712	69	160	62	294	62	68	61	3	75
Teils/teils (3+4)	279	27	87	34	142	30	26	23	1	25
Unzufrieden (5+6)	26	3	9	4	34	7	5	4	-	-
Keine Angabe	12	1	1	0	1	0	13	12	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 029</b>	<b>100</b>	<b>257</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Dichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2+3)	930	90	228	89	407	86	90	80	4	100
Unzufrieden (4+5+6)	87	8	28	11	63	13	9	8	-	-
Keine Angabe	12	1	1	0	1	0	13	12	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 029</b>	<b>100</b>	<b>257</b>	<b>100</b>	<b>471</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,1		2,3		2,4		2,2		1,8	

### 1.7 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) mit dem Unterrichtsraum und der Ausstattung? Hier: Mobiliar (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	209	21	52	20	58	12	21	19	1	25
2	364	36	115	44	138	29	24	22	1	25
3	255	25	68	26	148	31	19	17	-	-
4	97	10	19	7	70	15	13	12	1	25
5	44	4	2	1	27	6	6	5	-	-
6	19	2	3	1	13	3	2	2	1	25
Keine Angabe	28	3	2	1	16	3	25	23	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 016</b>	<b>100</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	<b>470</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Trichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2)	573	56	167	64	196	42	45	41	2	50
Teils/teils (3+4)	352	35	87	33	218	46	32	29	1	25
Unzufrieden (5+6)	63	6	5	2	40	9	8	7	1	25
Keine Angabe	28	3	2	1	16	3	25	23	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 016</b>	<b>100</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	<b>470</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Dichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2+3)	828	81	235	90	344	73	64	58	2	50
Unzufrieden (4+5+6)	160	16	24	9	110	23	21	19	2	50
Keine Angabe	28	3	2	1	16	3	25	23	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>1 016</b>	<b>100</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	<b>470</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,5		2,3		2,8		2,6		3,3	

### 1.7 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden) mit dem Unterrichtsraum und der Ausstattung? Hier: Medienausstattung (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	168	17	31	13	36	8	7	6	2	50
2	269	27	81	34	60	13	18	17	-	-
3	197	20	49	21	86	19	17	16	1	25
4	104	11	25	11	61	13	9	8	-	-
5	36	4	12	5	45	10	9	8	-	-
6	20	2	6	3	35	8	4	4	1	25
Keine Angabe	189	19	33	14	129	29	45	41	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>983</b>	<b>100</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>452</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Trichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2)	437	44	112	47	96	21	25	23	2	50
Teils/teils (3+4)	301	31	74	31	147	33	26	24	1	25
Unzufrieden (5+6)	56	6	18	8	80	18	13	12	1	25
Keine Angabe	189	19	33	14	129	29	45	41	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>983</b>	<b>100</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>452</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Dichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2+3)	634	64	161	68	182	40	42	39	3	75
Unzufrieden (4+5+6)	160	16	43	18	141	31	22	20	1	25
Keine Angabe	189	19	33	14	129	29	45	41	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>983</b>	<b>100</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>452</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,5		2,6		3,4		3,1		2,8	

### 1.8 Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden): Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes mit öffentlichen Verkehrsmitteln? (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	798	78	202	78	212	47	39	37	2	40
2	154	15	36	14	128	28	21	20	1	20
3	20	2	5	2	30	7	17	16	1	20
4	4	0	-	-	12	3	1	1	-	-
5	1	0	1	0	9	2	1	1	-	-
6	7	1	1	0	7	2	1	1	-	-
Keine Angabe	35	3	13	5	54	12	25	24	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>1 019</b>	<b>100</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>452</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<i>Trichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2)	952	93	238	92	340	75	60	57	3	60
Teils/teils (3+4)	24	2	5	2	42	9	18	17	1	20
Unzufrieden (5+6)	8	1	2	1	16	4	2	2	-	-
Keine Angabe	35	3	13	5	54	12	25	24	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>1 019</b>	<b>100</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>452</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<i>Dichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2+3)	972	95	243	94	370	82	77	73	4	80
Unzufrieden (4+5+6)	12	1	2	1	28	6	3	3	-	-
Keine Angabe	35	3	13	5	54	12	25	24	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>1 019</b>	<b>100</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>452</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	1,2		1,2		1,7		1,8		1,8	

### 1.8 Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden): Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes mit dem Auto? (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	117	14	37	19	97	22	54	50	2	40
2	107	13	24	12	81	18	17	16	1	20
3	110	13	15	8	39	9	8	7	-	-
4	81	10	11	6	25	6	2	2	1	20
5	57	7	16	8	25	6	4	4	-	-
6	46	5	15	8	25	6	1	1	-	-
Keine Angabe	329	39	77	39	146	33	21	20	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>847</b>	<b>100</b>	<b>195</b>	<b>100</b>	<b>438</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<i>Trichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2)	224	26	61	31	178	41	71	66	3	60
Teils/teils (3+4)	191	23	26	13	64	15	10	9	1	20
Unzufrieden (5+6)	103	12	31	16	50	11	5	5	-	-
Keine Angabe	329	39	77	39	146	33	21	20	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>847</b>	<b>100</b>	<b>195</b>	<b>100</b>	<b>438</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<i>Dichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2+3)	334	39	76	39	217	50	79	74	3	60
Unzufrieden (4+5+6)	184	22	42	22	75	17	7	7	1	20
Keine Angabe	329	39	77	39	146	33	21	20	1	20
<b>Gesamt</b>	<b>847</b>	<b>100</b>	<b>195</b>	<b>100</b>	<b>438</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	3,0		2,9		2,6		1,7		2,0	

### 1.8 Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden): Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes hinsichtlich der Ausschilderung innerhalb des Gebäudes? (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	221	24	62	30	78	17	21	21	2	50
2	340	37	76	37	113	25	23	23	1	25
3	184	20	38	18	75	17	20	20	1	25
4	57	6	10	5	61	14	6	6	-	-
5	22	2	6	3	42	9	6	6	-	-
6	9	1	1	0	30	7	5	5	-	-
Keine Angabe	75	8	15	7	51	11	20	20	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>908</b>	<b>100</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	<b>450</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Trichotomisierte Werte</b>										
Zufrieden (1+2)	561	62	138	66	191	42	44	44	3	75
Teils/teils (3+4)	241	27	48	23	136	30	26	26	1	25
Unzufrieden (5+6)	31	3	7	3	72	16	11	11	-	-
Keine Angabe	75	8	15	7	51	11	20	20	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>908</b>	<b>100</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	<b>450</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Dichotomisierte Werte</b>										
Zufrieden (1+2+3)	745	82	176	85	266	59	64	63	4	100
Unzufrieden (4+5+6)	88	10	17	8	133	30	17	17	-	-
Keine Angabe	75	8	15	7	51	11	20	20	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>908</b>	<b>100</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	<b>450</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,2		2,1		2,9		2,6		1,8	

### 1.8 Auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden): Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes unter dem Aspekt der Barrierefreiheit? (Nach Standort)

Bewertungsskala	In der Volkshochschule am HBF		In „der Brücke“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	125	15	31	16	64	15	11	11	1	25
2	134	16	26	13	47	11	5	5	1	25
3	74	9	10	5	33	8	7	7	-	-
4	17	2	7	4	13	3	8	8	-	-
5	7	1	-	-	17	4	9	9	-	-
6	3	0	3	2	44	10	12	12	-	-
Keine Angabe	483	57	121	61	212	49	45	46	2	50
<b>Gesamt</b>	<b>843</b>	<b>100</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>430</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Trichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2)	259	31	57	29	111	26	16	16	2	50
Teils/teils (3+4)	91	11	17	9	46	11	15	15	-	-
Unzufrieden (5+6)	10	1	3	2	61	14	21	22	-	-
Keine Angabe	483	57	121	61	212	49	45	46	2	50
<b>Gesamt</b>	<b>843</b>	<b>100</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>430</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<i>Dichotomisierte Werte</i>										
Zufrieden (1+2+3)	333	40	67	34	144	33	23	24	2	50
Unzufrieden (4+5+6)	27	3	10	5	74	17	29	30	-	-
Keine Angabe	483	57	121	61	212	49	45	46	2	50
<b>Gesamt</b>	<b>843</b>	<b>100</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>430</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Arithmetisches Mittel	2,0		2,1		3,0		3,7		1,5	

**2.1 Wie haben Sie sich angemeldet?**

	Anzahl	in %
persönliche Anmeldung	707	37
per Post	85	4
per Internet über die Homepage	885	46
per E-Mail	198	10
per Fax	13	1
keine Angabe	39	2
Insgesamt	1 927	100

**2.2 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden)...****2.2.1 ...mit dem Service der zentralen Telefonauskunft?**

Bewertungsskala	Freundlichkeit		Qualität der Information		Wartezeiten/ Erreichbarkeit		Servicezeiten der Auskunft	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	295	16	239	13	152	8	146	8
2	314	17	320	18	282	16	262	15
3	88	5	102	6	151	8	143	8
4	31	2	34	2	44	2	50	3
5	14	1	15	1	27	1	19	1
6	5	0	4	0	14	1	8	0
keine Angabe	1 101	60	1 090	60	1 134	63	1 158	65
Insgesamt	1 848	100	1 804	100	1 804	100	1 786	100

## Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	609	33	559	31	434	24	408	23
3+4 (teils/teils)	119	6	136	8	195	11	193	11
5+6 (schlecht)	19	1	19	1	41	2	27	2
keine Angabe	1 101	60	1 090	60	1 134	63	1 158	65
Insgesamt	1 848	100	1 804	100	1 804	100	1 786	100

## Dichotomisierte Werte

1+2+3	697	38	661	37	585	32	551	31
4+5+6	50	3	53	3	85	5	77	4
keine Angabe	1 101	60	1 090	60	1 134	63	1 158	65
Insgesamt	1 848	100	1 804	100	1 804	100	1 786	100

## Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,9		2,0		2,3		2,3	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

## 2.2 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden)...

### 2.2 ...mit dem Service der persönlichen Anmeldung (2.Etage/VHS am HBF)?

Bewertungsskala	Freundlichkeit		Qualität der Information		Wartezeiten		Servicezeiten der Anmeldung	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	294	16	237	13	190	10	184	10
2	274	15	260	14	262	14	243	13
3	71	4	93	5	108	6	118	7
4	31	2	12	1	31	2	26	1
5	17	1	16	1	21	1	17	1
6	7	0	12	1	9	0	10	1
keine Angabe	1 160	63	1 191	65	1 194	66	1 203	67
Insgesamt	1 854	100	1 821	100	1 815	100	1 801	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	568	31	497	27	452	25	427	24
3+4 (teils/teils)	102	6	105	6	139	8	144	8
5+6 (schlecht)	24	1	28	2	30	2	27	1
keine Angabe	1 160	63	1 191	65	1 194	66	1 203	67
Insgesamt	1 854	100	1 821	100	1 815	100	1 801	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	639	34	590	32	560	31	545	30
4+5+6	55	3	40	2	61	3	53	3
keine Angabe	1 160	63	1 191	65	1 194	66	1 203	67
Insgesamt	1 854	100	1 821	100	1 815	100	1 801	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,9		2,0		2,1		2,1	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

## 2.2 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden)...

### 2.2.3 ...mit dem Service der Kasse?

Bewertungsskala	Freundlichkeit		Qualität der Information		Wartezeiten		Servicezeiten der Kasse	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	233	14	203	12	158	9	153	9
2	200	12	173	10	176	10	155	9
3	46	3	58	3	78	5	73	4
4	22	1	18	1	24	1	33	2
5	8	0	8	0	21	1	24	1
6	3	0	3	0	7	0	14	1
keine Angabe	1 211	70	1 230	73	1 229	73	1 216	73
Insgesamt	1 723	100	1 693	100	1 693	100	1 668	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	433	25	376	22	334	20	308	18
3+4 (teils/teils)	68	4	76	4	102	6	106	6
5+6 (schlecht)	11	1	11	1	28	2	38	2
keine Angabe	1 211	70	1 230	73	1 229	73	1 216	73
Insgesamt	1 723	100	1 693	100	1 693	100	1 668	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	479	28	434	26	412	24	381	23
4+5+6	33	2	29	2	52	3	71	4
keine Angabe	1 211	70	1 230	73	1 229	73	1 216	73
Insgesamt	1 723	100	1 693	100	1 693	100	1 668	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,8		1,8		2,1		2,3	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

## 2.2 Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=voll und ganz zufrieden) bis 6 (=überhaupt nicht zufrieden)...

### 2.2.4 ...mit dem Service der Beratung zu Semesterbeginn (Einstufungstests) durch die Fachbereichsleitungen?

Bewertungsskala	Freundlichkeit		Qualität der Information		Wartezeiten/ Erreichbarkeit		Servicezeiten für Einstufungstests und Beratung	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	259	14	217	12	155	9	167	10
2	174	10	173	10	165	9	141	8
3	45	3	64	4	81	5	70	4
4	9	1	19	1	25	1	21	1
5	6	0	9	1	20	1	12	1
6	6	0	7	0	12	1	6	0
keine Angabe	1 292	72	1 275	72	1 301	74	1 299	76
Insgesamt	1 791	100	1 764	100	1 759	100	1 716	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	433	24	390	22	320	18	308	18
3+4 (teils/teils)	54	3	83	5	106	6	91	5
5+6 (schlecht)	12	1	16	1	32	2	18	1
keine Angabe	1 292	72	1 275	72	1 301	74	1 299	76
Insgesamt	1 791	100	1 764	100	1 759	100	1 716	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	478	27	454	26	401	23	378	22
4+5+6	21	1	35	2	57	3	39	2
keine Angabe	1 292	72	1 275	72	1 301	74	1 299	76
Insgesamt	1 791	100	1 764	100	1 759	100	1 716	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,7		1,9		2,2		2,0	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

### 3.1 Wie sind Sie auf das Angebot der VHS aufmerksam geworden?

(Nach Alter) Mehrfachnennungen möglich

	Insgesamt		Bis 17 Jahre		18 bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 49 Jahre		50 bis 64 Jahre		65 Jahre und älter	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Gedrucktes VHS-Programm	1 098	57	8	50	22	31	127	38	230	48	356	65	343	77
Internetauftritt	902	47	4	25	28	39	220	65	282	58	268	49	96	22
Presse	24	1	-	-	-	-	1	0	4	1	7	1	12	3
Persönliche Empfehlung	316	16	6	38	21	29	52	15	88	18	75	14	70	16
Broschüren, Infoblätter	110	6	4	25	6	8	23	7	23	5	25	5	26	6
Fachportale wie z.B. www.bildungsurlaub.de	21	1	-	-	3	4	3	1	7	1	5	1	3	1
VHS-App	24	1	-	-	1	1	10	3	6	1	1	0	5	1
Sonstiges	88	5	-	-	3	4	18	5	23	5	32	6	11	2
Keine Angabe	39	2	2	13	6	8	7	2	5	1	8	1	10	2
Gesamt	2 622	137	24	150	90	125	461	137	668	138	777	143	576	130

### 3.2 Würden Sie gerne auch auf anderen Kommunikationswegen über das Angebot der VHS informiert werden? Mehrfachnennungen möglich

	Anzahl	in %
Ja, ich hätte Interesse an einem Newsletter	385	21
Ja, ich nutze auch soziale Netzwerke (z.B. Facebook, Instagram, Twitter) und fände es gut, wenn die VHS dort präsent wäre	246	13
Nein, ich habe kein Interesse bzw. kann dazu keine Angabe machen	1 297	69
Insgesamt	1 928	103

### 3.3 Wie bewerten Sie das gedruckte Programm der VHS auf einer Skala vom 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)?

Bewertungsskala	Anzahl	in %
1	441	24
2	808	44
3	229	13
4	31	2
5	13	1
6	2	0
keine Angabe	298	16
Insgesamt	1 822	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 249	69
3+4 (teils/teils)	260	14
5+6 (schlecht)	15	1
keine Angabe	298	16
Insgesamt	1 822	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 478	81
4+5+6	46	3
keine Angabe	298	16
Insgesamt	1 822	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,9	
---	-----	--

### 3.4 Wie bewerten Sie den Internetauftritt der VHS auf einer Skala vom 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)?

Bewertungsskala	Anzahl	in %
1	170	9
2	577	30
3	366	19
4	147	8
5	80	4
6	25	1
keine Angabe	545	29
Insgesamt	1 910	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	747	39
3+4 (teils/teils)	513	27
5+6 (schlecht)	105	5
keine Angabe	545	29
Insgesamt	1 910	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 113	58
4+5+6	252	13
keine Angabe	545	29
Insgesamt	1 910	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,6	
---	-----	--

### 3.5 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (=stimme voll und ganz zu) bis 6 (=stimme überhaupt nicht zu): An der VHS schätze ich...

Bewertungsskala	...das vielseitige und umfangreiche Angebot.		...die professionellen Fortbildungsmöglichkeiten.		...die Kursleiterinnen und Kursleiter.		...die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung.		...das gute Preis-Leistungsverhältnis.	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	849	44	446	25	760	41	419	23	662	36
2	816	43	668	37	712	38	649	36	700	38
3	127	7	224	13	176	9	289	16	276	15
4	23	1	52	3	42	2	85	5	76	4
5	5	0	12	1	14	1	16	1	27	1
6	1	0	3	0	7	0	8	0	19	1
keine Angabe	88	5	387	22	157	8	329	18	96	5
Insgesamt	1 909	100	1 792	100	1 868	100	1 795	100	1 856	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 665	87	1 114	62	1 472	79	1 068	59	1 362	73
3+4 (teils/teils)	150	8	276	15	218	12	374	21	352	19
5+6 (schlecht)	6	0	15	1	21	1	24	1	46	2
keine Angabe	88	5	387	22	157	8	329	18	96	5
Insgesamt	1 909	100	1 792	100	1 868	100	1 795	100	1 856	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 792	94	1 338	75	1 648	88	1 357	76	1 638	88
4+5+6	29	2	67	4	63	3	109	6	122	7
keine Angabe	88	5	387	22	157	8	329	18	96	5
Insgesamt	1 909	100	1 792	100	1 868	100	1 795	100	1 856	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,6		2,0		1,7		2,1		2,0	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

### 3.5 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (=stimme voll und ganz zu) bis 6 (=stimme überhaupt nicht zu): An der VHS schätze ich die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung. (nach Alter)

Bewertungsskala	Gesamt		bis 17 Jahre		18 bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 49 Jahre		50 bis 64 Jahre		65 Jahre und älter	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	415	23	7	39	16	23	72	22	111	24	117	23	92	24
2	644	36	5	28	25	36	105	33	159	34	189	37	161	42
3	287	16	2	11	11	16	66	20	77	16	93	18	38	10
4	83	5	2	11	2	3	18	6	29	6	21	4	11	3
5	16	1	-	-	-	-	3	1	6	1	4	1	3	1
6	8	0	-	-	-	-	5	2	3	1	-	-	-	-
keine Angabe	321	18	2	11	16	23	54	17	82	18	90	18	77	20
Insgesamt	1 774	100	18	100	70	100	323	100	467	100	514	100	382	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 059	60	12	67	41	59	177	55	270	58	306	60	253	66
3+4 (teils/teils)	370	21	4	22	13	19	84	26	106	23	114	22	49	13
5+6 (schlecht)	24	1	-	-	-	-	8	2	9	2	4	1	3	1
keine Angabe	321	18	2	11	16	23	54	17	82	18	90	18	77	20
Insgesamt	1 774	100	18	100	70	100	323	100	467	100	514	100	382	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 346	76	14	78	52	74	243	75	347	74	399	78	291	76
4+5+6	107	6	2	11	2	3	26	8	38	8	25	5	14	4
keine Angabe	321	18	2	11	16	23	54	17	82	18	90	18	77	20
Insgesamt	1 774	100	18	100	70	100	323	100	467	100	514	100	382	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,1													
---	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**3.5 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (= stimme voll und ganz zu) bis 6 (= stimme überhaupt nicht zu): An der VHS schätze ich die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung. (nach Fachbereich)**

Bewertungsskala	Gesamt		Politik, Gesellschaft und Geschichte		Wirtschaft, Recht		Mathematik, Naturwissenschaften, VHS Biogarten, EDV/Internet		Sprachen	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	387	23	7	29	1	14	9	24	212	22
2	614	36	6	25	2	29	12	32	351	37
3	273	16	5	21	3	43	8	22	155	16
4	78	5	2	8	-	-	-	-	51	5
5	15	1	-	-	-	-	1	3	11	1
6	8	0	-	-	-	-	-	-	6	1
keine Angabe	310	18	4	17	1	14	7	19	175	18
Insgesamt	1 685	100	24	100	7	100	37	100	961	100

Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 001	59	13	54	3	43	21	57	563	59
3+4 (teils/teils)	351	21	7	29	3	43	8	22	206	21
5+6 (schlecht)	23	1	-	-	-	-	1	3	17	2
keine Angabe	310	18	4	17	1	14	7	19	175	18
Insgesamt	1 685	100	24	100	7	100	37	100	961	100

Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 274	76	18	75	6	86	29	78	718	75
4+5+6	101	6	2	8	-	-	1	3	68	7
keine Angabe	310	18	4	17	1	14	7	19	175	18
Insgesamt	1 685	100	24	100	7	100	37	100	961	100

Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,1									
---	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**3.5 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (= stimme voll und ganz zu) bis 6 (= stimme überhaupt nicht zu): An der VHS schätze ich die vielfältigen Möglichkeiten der Begegnung. (nach Fachbereich)**

Bewertungsskala	Kunst, Kultur und Musik		Kreative Bildung		Psychologie, Entspannungstechniken, Medizin, Tanz und Sport		Schulische Weiterbildung		Eltern- und Familienbildung, Montessori-Pädagogik, Hauswirtschaft, Seniorenprogramm	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	55	40	25	24	53	17	-	-	25	26
2	49	36	36	34	118	37	1	100	39	40
3	18	13	13	12	63	20	-	-	8	8
4	2	1	4	4	17	5	-	-	2	2
5	-	-	-	-	2	1	-	-	1	1
6	1	1	-	-	1	0	-	-	-	-
keine Angabe	12	9	27	26	62	20	-	-	22	23
Insgesamt	137	100	105	100	316	100	1	100	97	100

## Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	104	76	61	58	171	54	1	100	64	66
3+4 (teils/teils)	20	15	17	16	80	25	-	-	10	10
5+6 (schlecht)	1	1	-	-	3	1	-	-	1	1
keine Angabe	12	9	27	26	62	20	-	-	22	23
Insgesamt	137	100	105	100	316	100	1	100	97	100

## Dichotomisierte Werte

1+2+3	122	89	74	70	234	74	1	100	72	74
4+5+6	3	2	4	4	20	6	-	-	3	3
keine Angabe	12	9	27	26	62	20	-	-	22	23
Insgesamt	137	100	105	100	316	100	1	100	97	100

## Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**3.5 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (= stimme voll und ganz zu) bis 6 (= stimme überhaupt nicht zu): An der VHS schätze ich das gute Preis-Leistungsverhältnis. (nach Berufsstand)**

Bewertungsskala	Gesamt		In Vollzeit erwerbstätig		In Teilzeit erwerbstätig		nicht erwerbstätig		arbeitslos/ arbeitssuchend		Ruhestand/ Pension		Auszubildende/r, Schüler/in, Student/in, Freiwilligendienst-Leistende/r		Sonstiges	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	621	36	313	40	73	33	25	42	25	38	125	27	34	41	26	33
2	663	38	297	38	87	40	21	35	19	29	179	39	27	33	33	41
3	262	15	108	14	39	18	5	8	15	23	73	16	12	15	10	13
4	69	4	27	3	4	2	5	8	2	3	24	5	4	5	3	4
5	25	1	9	1	5	2	-	-	1	2	9	2	-	-	1	1
6	18	1	7	1	2	1	-	-	-	-	5	1	-	-	4	5
keine Angabe	85	5	21	3	8	4	4	7	3	5	41	9	5	6	3	4
Insgesamt	1 743	100	782	100	218	100	60	100	65	100	456	100	82	100	80	100

Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	1 284	74	610	78	160	73	46	77	44	68	304	67	61	74	59	74
3+4 (teils/teils)	331	19	135	17	43	20	10	17	17	26	97	21	16	20	13	16
5+6 (schlecht)	43	2	16	2	7	3	-	-	1	2	14	3	-	-	5	6
keine Angabe	85	5	21	3	8	4	4	7	3	5	41	9	5	6	3	4
Insgesamt	1 743	100	782	100	218	100	60	100	65	100	456	100	82	100	80	100

Dichotomisierte Werte

1+2+3	1 546	89	718	92	199	91	51	85	59	91	377	83	73	89	69	86
4+5+6	112	6	43	5	11	5	5	8	3	5	38	8	4	5	8	10
keine Angabe	85	5	21	3	8	4	4	7	3	5	41	9	5	6	3	4
Insgesamt	1 743	100	782	100	218	100	60	100	65	100	456	100	82	100	80	100

Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,0															
---	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**4.1 Ihr Geschlecht (Insgesamt und nach Veranstaltungsort)**

	Insgesamt		In der Volkshochschule am HBF		In der „BRÜCKE“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Weiblich	1 315	69	726	72	176	68	308	67	66	59	3	50
Männlich	588	31	287	28	84	32	151	33	46	41	3	50
Gesamt	1 903	100	1 013	100	260	100	459	100	112	100	6	100

**4.2 Ihr Geschlecht (Insgesamt und nach Alter)**

	Insgesamt		bis 17 Jahre		18 bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 49 Jahre		50 bis 64 Jahre		65 Jahre und älter	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Weiblich	1 307	69	12	67	48	69	237	70	308	66	385	71	317	70
Männlich	584	31	6	33	22	31	103	30	158	34	160	29	135	30
Gesamt	1 891	100	18	100	70	100	340	100	466	100	545	100	452	100

**4.2 Ihr Alter (Nach Veranstaltungsort)**

	Insgesamt		In der Volkshochschule am HBF		In der „BRÜCKE“ (Kasernenstr. 6)		In einer Schule		Sonstiger Ort		Keine Angabe	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Bis 17 Jahre	18	1	10	1	5	2	3	1	-	-	-	-
18 bis 24 Jahre	75	4	42	4	10	4	16	3	1	1	1	17
25 bis 34 Jahre	345	18	181	17	24	9	115	24	14	12	4	67
35 bis 49 Jahre	490	25	253	24	58	22	132	28	33	29	1	17
50 bis 64 Jahre	564	29	292	28	72	27	146	31	40	35	-	-
65 Jahre und älter	466	24	262	25	95	36	65	14	25	22	-	-
Gesamt	1 958	100	1 040	100	264	100	477	100	113	100	6	100

**4.3 Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?**

	Anzahl	in %
die deutsche Staatsangehörigkeit	1 098	84
die Staatsangehörigkeit eines anderen EU-Landes	902	8
die Staatsangehörigkeit eines Landes außerhalb der EU	24	8
Insgesamt	1 947	100

**4.4 Welchen höchsten Schulabschluss haben Sie (bei Schülern: welchen streben Sie an)?**

	Anzahl	in %
Volksschul-, Hauptschulabschluss	93	5
Mittlerer Schulabschluss (Fachoberschulreife)	236	13
Fachhochschulreife/ Abschluss einer höheren Fachschule	307	17
Abitur (allgemeine Hochschulreife)	1 137	62
Anderer Schulabschluss	41	2
Keinen Schulabschluss	24	1
Insgesamt	1 838	100

**4.5 Welchen Berufsabschluss haben Sie (bei Auszubildenden/Studenten: welchen streben Sie an)?**

	Anzahl	in %
Abgeschlossene Berufsausbildung	486	26
Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule	300	16
Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss	970	52
Sonstigen Abschluss	53	3
Keinen Berufsabschluss	71	4
Insgesamt	1 880	100

**4.6 Welche Berufs- bzw. Lebenssituation trifft gegenwärtig auf Sie zu?**

	Anzahl	in %
In Vollzeit erwerbstätig	814	44
In Teilzeit erwerbstätig	233	13
nicht erwerbstätig	62	3
arbeitslos/arbeitssuchend	68	4
Ruhestand/Pension	512	28
Auszubildende/r, Schüler/in, Student/in, Freiwilligendienst-Leistende/r	85	5
Sonstiges	84	5
Insgesamt	1 858	100



## Tabellenanhang VHS - Haus Franklinstraße

**1.1 Welchen Lehrgang besuchen Sie? (Nach Alter)**

	Bis 17 Jahre		18 bis 24		25 bis 34		Über 35 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Deutsch	4	18	17	13	4	10	1	8
Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Englisch	3	14	7	5	3	7	-	-
Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9	-	-	7	5	4	10	1	8
Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10	11	50	29	22	4	10	-	-
Vormittagslehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	2	9	38	29	10	24	3	25
Frauenlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10	-	-	9	7	7	17	5	42
Abendlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9	1	5	17	13	3	7	2	17
Abendlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10	1	5	8	6	3	7	-	-
Abendlehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	-	-	1	1	3	7	-	-
Onlinelehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	-	-	-	-	-	-	-	-
Gesamt	22	100	133	100	41	100	12	100

**1.2 Bitte teilen Sie uns nun Ihre Meinung zu Ihrem Lehrgang mit. Wie beurteilen Sie auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden)...**

Bewertungsskala	...die angebotenen Unterrichtsinhalte?		...die Unterrichtsgestaltung?		...die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme?		...Ihren Lernerfolg?	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	26	13	20	10	34	17	27	13
2	59	29	57	28	76	37	63	31
3	80	39	82	41	54	27	61	30
4	23	11	31	15	24	12	34	17
5	9	4	7	4	8	4	11	5
6	4	2	3	1	4	2	4	2
Keine Angabe	3	2	1	1	3	1	4	2
Insgesamt	204	100	201	100	203	100	204	100

## Trichotomisierte Werte

1+2 (zufrieden)	85	42	77	38	110	54	90	44
3+4 (teils/teils)	103	50	113	56	78	38	95	47
5+6 (unzufrieden)	13	6	10	5	12	6	15	7
Keine Angabe	3	2	1	1	3	1	4	2
Insgesamt	204	100	201	100	203	100	204	100

## Dichotomisierte Werte

1+2+3	165	81	159	79	164	81	151	74
4+5+6	36	17	41	20	36	18	49	24
Keine Angabe	3	2	1	1	3	1	4	2
Insgesamt	204	100	201	100	203	100	204	100

## Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,7		2,8		2,5		2,8	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

**1.3 Wie beurteilen Sie das Lerntempo? (Nach Lehrgang, Teil 1)**

	Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Deutsch		Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Englisch		Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9		Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10		Vormittagslehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Für mich ist es genau richtig	10	37	5	36	10	83	25	61	30	58
Für mich ist es zu schnell - ich würde mir mehr Zeit wünschen, um Inhalte zu vertiefen	15	56	5	36	2	17	11	27	19	37
Für mich ist es zu langsam - ich könnte den Unterrichtsstoff in kürzerer Zeit lernen	2	7	4	29	-	-	5	12	3	6
Gesamt	27	100	14	100	12	100	41	100	52	100

**1.3 Wie beurteilen Sie das Lerntempo? (Nach Lehrgang, Teil 2)**

	Frauenlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10		Abendlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9		Abendlehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10		Abendlehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)		Onlinelehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Für mich ist es genau richtig	10	48	12	57	4	33	2	50	-	-
Für mich ist es zu schnell - ich würde mir mehr Zeit wünschen, um Inhalte zu vertiefen	10	48	7	33	6	50	1	25	-	-
Für mich ist es zu langsam - ich könnte den Unterrichtsstoff in kürzerer Zeit lernen	1	5	2	10	2	17	1	25	-	-
Gesamt	21	100	21	100	12	100	4	100	-	-

### 1.4 Inwieweit treffen die folgenden Aussagen Ihrer Meinung nach auf die Atmosphäre im VHS-Haus zu? Auf einer Skala von 1 (= trifft voll und ganz) bis 6 (= trifft überhaupt nicht zu):

Bewertungsskala	Im VHS-Haus begegnet man mir mit Respekt.		Meine Dozentinnen und Dozenten unterstützen und motivieren mich.		Ich fühle mich von den Dozentinnen und Dozenten fair behandelt.		Jeder erhält die gleichen Chancen (unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter und sexueller Identität).		Ich fühle mich am VHS-Haus sicher.	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	67	32	40	19	54	26	101	49	68	33
2	67	32	59	28	63	31	54	26	58	28
3	37	18	58	28	45	22	29	14	45	22
4	24	11	35	17	27	13	7	3	16	8
5	12	6	8	4	7	3	7	3	6	3
6	2	1	6	3	6	3	4	2	6	3
Keine Angabe	2	1	3	1	3	2	4	2	6	3
Insgesamt	211	100	209	100	205	100	206	100	205	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (Zustimmung)	134	64	99	47	117	57	155	75	126	61
3+4 (teils/teils)	61	29	93	44	72	35	36	17	61	30
5+6 (Ablehnung)	14	7	14	7	13	6	11	5	12	6
Keine Angabe	2	1	3	1	3	1	4	2	6	3
Insgesamt	211	100	209	100	205	100	206	100	205	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	171	81	157	75	162	79	184	89	171	83
4+5+6	38	18	49	23	40	20	18	9	28	14
Keine Angabe	2	1	3	1	3	1	4	2	6	3
Insgesamt	211	100	209	100	205	100	206	100	205	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,3		2,7		2,4		1,9		2,3	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

### 1.5 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (= trifft voll und ganz) bis 6 (= trifft überhaupt nicht zu)? Im Unterricht lerne ich auch... (Teil 1)

Bewertungsskala	...Medien wie PC und Internet gezielt einzusetzen.		...Vorträge bzw. Präsentationen vor der Klasse zu halten.		...Themen teamorientiert in Gruppen zu erarbeiten.	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	25	12	15	8	12	6
2	31	15	21	11	41	20
3	22	11	41	21	50	25
4	19	9	40	20	39	19
5	17	8	23	12	23	11
6	39	19	25	13	14	7
Keine Angabe	51	25	33	17	23	11
Insgesamt	204	100	198	100	202	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (Zustimmung)	56	27	36	18	53	26
3+4 (teils/teils)	41	20	81	41	89	44
5+6 (Ablehnung)	56	27	48	24	37	18
Keine Angabe	51	25	33	17	23	11
Insgesamt	204	100	198	100	202	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	78	38	77	39	103	51
4+5+6	75	37	88	44	76	38
Keine Angabe	51	25	33	17	23	11
Insgesamt	204	100	198	100	202	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	3,6		3,7		3,3	
---	-----	--	-----	--	-----	--

### 1.5 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (= trifft voll und ganz) bis 6 (= trifft überhaupt nicht zu)? Im Unterricht lerne ich auch... (Teil 2)

Bewertungsskala	...Konflikte zielorientiert zu lösen.		...Eigeninitiative und Engagement zu entwickeln.		...Perspektiven für den Übergang in den Beruf zu entwickeln.	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	21	11	17	9	25	13
2	37	19	53	27	29	15
3	49	25	56	28	40	21
4	34	17	29	15	41	21
5	16	8	12	6	17	9
6	17	9	10	5	13	7
Keine Angabe	25	13	23	12	29	15
Insgesamt	199	100	200	100	194	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (Zustimmung)	58	29	70	35	54	28
3+4 (teils/teils)	83	42	85	43	81	42
5+6 (Ablehnung)	33	17	22	11	30	15
Keine Angabe	25	13	23	12	29	15
Insgesamt	199	100	200	100	194	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	107	54	126	63	94	48
4+5+6	67	34	51	26	71	37
Keine Angabe	25	13	23	12	29	15
Insgesamt	199	100	200	100	194	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	3,2		3,0		3,2	
---	-----	--	-----	--	-----	--

### 1.6 Wie bewerten Sie die Projektarbeit an Ihrer Schule auf einer Skala vom 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend)?

Bewertungsskala	Anzahl	in %
1	29	15
2	35	18
3	36	18
4	32	16
5	9	5
6	7	4
Keine Angabe	49	25
Insgesamt	197	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (gut)	64	32
3+4 (teils/teils)	68	35
5+6 (schlecht)	16	8
Keine Angabe	49	25
Insgesamt	197	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	100	51
4+5+6	48	24
keine Angabe	49	25
Insgesamt	197	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,9	
---	-----	--

### 1.7 Wie interessant sind für Sie folgende Projekte auf einer Skala von 1 (= sehr interessant) bis 6 (= überhaupt nicht interessant)?

Bewertungsskala	Projekte mit politisch historischem Bezug (In Verbindung mit Exkursionen/Ausstellungen)		Projekte im Kulturbereich (in Verbindung mit Aufführungen/Ausstellungen)		Literarische Projektthemen (in Verbindung mit Lesungen/Ausstellungen)	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	28	14	43	22	17	9
2	34	17	35	18	21	11
3	45	23	35	18	43	22
4	23	12	31	16	37	19
5	15	8	7	4	15	8
6	13	7	9	5	11	6
Keine Angabe	40	20	38	19	49	25
Insgesamt	198	100	198	100	193	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (interessant)	62	31	78	39	38	20
3+4 (teils/teils)	68	34	66	33	80	41
5+6 (uninteressant)	28	14	16	8	26	13
Keine Angabe	40	20	38	19	49	25
Insgesamt	198	100	198	100	193	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	107	54	113	57	81	42
4+5+6	51	26	47	24	63	33
Keine Angabe	40	20	38	19	49	25
Insgesamt	198	100	198	100	193	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	3,0		2,7		3,3	
---	-----	--	-----	--	-----	--

### 1.8 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Lehrgang, den Sie in diesem Semester besuchen? (nach Lehrgang, Teil 1)

	Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Deutsch		Vorbereitungslehrgang mit Sprachförderung Englisch		Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 9		Vormittagslehrgang zum Hauptschulabschluss Klasse 10		Vormittagslehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	5	19	3	23	3	25	6	14	6	12
2	6	22	6	46	3	25	11	26	19	37
3	12	44	2	15	2	17	13	31	16	31
4	4	15	2	15	1	8	8	19	8	15
5	-	-	-	-	1	8	3	7	3	6
6	-	-	-	-	2	17	-	-	-	-
Keine Angabe	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-
Gesamt	27	100	13	100	12	100	42	100	52	100

#### Trichotomisierte Werte

Zustimmung (1+2)	11	41	9	69	6	50	17	40	25	48
Teils/teils (3+4)	16	59	4	31	3	25	21	50	24	46
Ablehnung (5+6)	-	-	-	-	3	25	3	7	3	6
Keine Angabe	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-
Gesamt	27	100	13	100	12	100	42	100	52	100

#### Dichotomisierte Werte

Zustimmung (1+2+3)	23	85	11	85	8	67	30	71	41	79
Ablehnung (4+5+6)	4	15	2	15	4	33	11	26	11	21
Keine Angabe	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-
Gesamt	27	100	13	100	12	100	42	100	52	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,6		2,2		3,0		2,8		2,7	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

### 1.8 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Lehrgang, den Sie in diesem Semester besuchen? (nach Lehrgang, Teil 2)

	Frauenlehrgang zum Hauptschul-abschluss Klasse 10		Abendlehrgang zum Hauptschul-abschluss Klasse 9		Abendlehrgang zum Hauptschul-abschluss Klasse 10		Abendlehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)		Onlinelehrgang zum Mittleren Schulabschluss (FOR)	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	6	29	5	22	-	-	2	50	-	-
2	6	29	8	35	4	36	-	-	-	-
3	5	24	6	26	5	45	1	25	-	-
4	3	14	4	17	2	18	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	1	5	-	-	-	-	1	25	-	-
Keine Angabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gesamt	21	100	23	100	11	100	4	100	-	-

#### Trichotomisierte Werte

Zustimmung (1+2)	12	57	13	57	4	36	2	50	-	-
Teils/teils (3+4)	8	38	10	43	7	64	1	25	-	-
Ablehnung (5+6)	1	5	-	-	-	-	1	25	-	-
Keine Angabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gesamt	21	100	23	100	11	100	4	100	-	-

#### Dichotomisierte Werte

Zustimmung (1+2+3)	17	81	19	83	9	82	3	75	-	-
Ablehnung (4+5+6)	4	19	4	17	2	18	1	25	-	-
Keine Angabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gesamt	21	100	23	100	11	100	4	100	-	-

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,4		2,4		2,8		2,8		-	-
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	---	---

## 2. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden) mit den Unterrichtsräumen und der Ausstattung?

Bewertungsskala	Sauberkeit		Akustik		Temperatur		Möbiliar		Medienausstattung	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	18	9	21	10	26	13	17	8	9	5
2	55	27	63	31	69	34	37	18	39	19
3	54	26	61	30	57	28	66	33	53	26
4	34	16	26	13	36	18	29	14	35	17
5	21	10	12	6	9	4	23	11	26	13
6	24	12	4	2	5	2	18	9	23	11
Keine Angabe	1	1	14	7	3	2	13	6	17	8
Insgesamt	207	100	201	100	205	100	203	100	202	100

### Trichotomisierte Werte

1+2 (zufrieden)	73	35	84	42	95	46	54	27	48	24
3+4 (teils/teils)	88	43	87	43	93	45	95	47	88	44
5+6 (unzufrieden)	45	22	16	8	14	7	41	20	49	24
Keine Angabe	1	1	14	7	3	1	13	6	17	8
Insgesamt	207	100	201	100	205	100	203	100	202	100

### Dichotomisierte Werte

1+2+3	127	61	145	72	152	74	120	59	101	50
4+5+6	79	38	42	21	50	24	70	34	84	42
Keine Angabe	1	1	14	7	3	1	13	6	17	8
Insgesamt	207	100	201	100	205	100	203	100	202	100

### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	3,3		2,8		2,7		3,3		3,5	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

### 3. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= voll und ganz zufrieden) bis 6 (= überhaupt nicht zufrieden) mit dem Service der persönlichen Anmeldung und Beratung?

Bewertungsskala	Freundlichkeit		Qualität der Information		Wartezeiten		Servicezeiten der Anmeldung	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
1	51	25	41	21	37	18	48	23
2	45	22	53	27	55	27	59	29
3	54	26	61	31	54	26	41	20
4	24	12	28	14	32	16	23	11
5	22	11	10	5	14	7	13	6
6	9	4	5	3	6	3	13	6
Keine Angabe	2	1	2	1	8	4	8	4
Insgesamt	207	100	200	100	206	100	205	100

#### Trichotomisierte Werte

1+2 (zufrieden)	96	46	94	47	92	45	107	52
3+4 (teils/teils)	78	38	89	45	86	42	64	31
5+6 (unzufrieden)	31	15	15	8	20	10	26	13
keine Angabe	2	1	2	1	8	4	8	4
Insgesamt	207	100	200	100	206	100	205	100

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3	150	72	155	78	146	71	148	72
4+5+6	55	27	43	22	52	25	49	24
Keine Angabe	2	1	2	1	8	4	8	4
Insgesamt	207	100	200	100	206	100	205	100

#### Mittelwert

Gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,7		2,6		2,7		2,7	
---	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

**4. Wie sind Sie auf das Angebot der VHS aufmerksam geworden?***Mehrfachnennungen möglich*

	Anzahl	in %
Gedrucktes VHS-Gesamtprogramm	7	3
Internet/VHS-App	49	24
Flyer Schulische Weiterbildung	8	4
Zeitung/Presse	1	1
Jobcenter	17	8
Beratungseinrichtung	8	4
Empfehlung der vorhergehenden Schule	19	9
Persönliche Empfehlung (Bekannte)	75	37
Eltern	20	10
Sonstiges, und zwar:	21	10
Keine Angabe	13	6
Insgesamt	238	117

**Franklinstraße****5.1 Ihr Geschlecht:**

	Anzahl	in %
Weiblich	114	55
Männlich	93	45
Insgesamt	207	100

**5.2 Ihr Alter:**

	Anzahl	in %
Bis 17 Jahre	22	11
18 bis 24 Jahre	133	64
25 bis 34 Jahre	41	20
Über 35 Jahre	12	6
Insgesamt	208	100

**5.3 Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?**

	Anzahl	in %
Die deutsche Staatsangehörigkeit	142	68
Die Staatsangehörigkeit eines anderen EU-Landes	29	14
Die Staatsangehörigkeit eines Landes außerhalb der EU	37	18
Insgesamt	208	100

**5.4 Ist Deutsch Ihre Muttersprache?**

	Anzahl	in %
Ja	99	48
Nein	106	52
Insgesamt	205	100

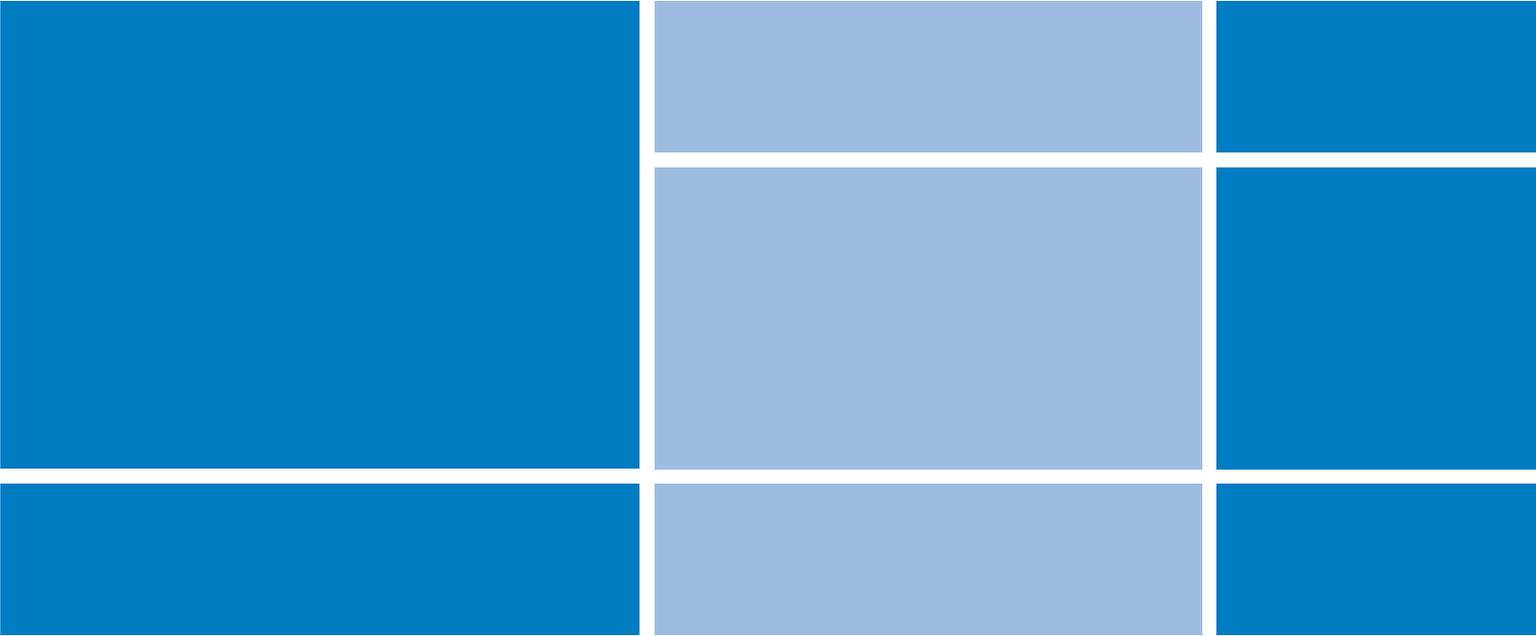
**5.5 Welche Lebenssituation trifft gegenwärtig auf Sie zu?**

	Anzahl	in %
In Vollzeit erwerbstätig	26	13
in Teilzeit erwerbstätig	76	38
nicht erwerbstätig	98	49
Insgesamt	200	100

**5.6 Welches Berufsziel streben Sie mit Ihrem Schulabschluss an?**

	Anzahl	in %
Weiß ich noch nicht	84	100





**Herausgegeben von der**  
Landeshauptstadt Düsseldorf  
Der Oberbürgermeister  
Amt für Statistik und Wahlen

**Verantwortlich**  
Manfred Golschinski

**Redaktion**  
Josipa Babic, Jennifer Kühnel, Merle Ahrens

**Gestaltung**  
Ibrahim Ethem Karagöz

VIII/17-0.3  
[www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)