



vhsNeukölln.....

Otto-Suhr-Volkshochschule

# Kundenmonitor

## **Volkshochschule Neukölln**

September 2011

# Ausgangsbasis und Zielgruppe

## Zielgruppe:

- Alle Kursteilnehmer und -teilnehmerinnen, die im Februar, März, April 2011 an Kursen der VHS teilgenommen haben
- Berücksichtigt wurden auch Kurse mit besonderen Zeitstrukturen (z.B. Wochenende)

## Kundensegmentierung nach:

- Geschlecht
- Alter
- Bildungsgrad
- Migrationshintergrund

# Ablauf der Befragung

## Verfahren:

- schriftliche Befragung (ohne Einsatz von Interviewer/innen)
- Verteilung des standardisierten Fragebogens durch die Kursleitungen

## Auswahlverfahren:

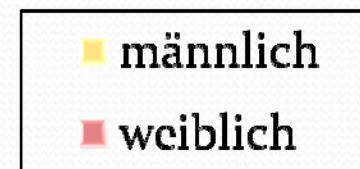
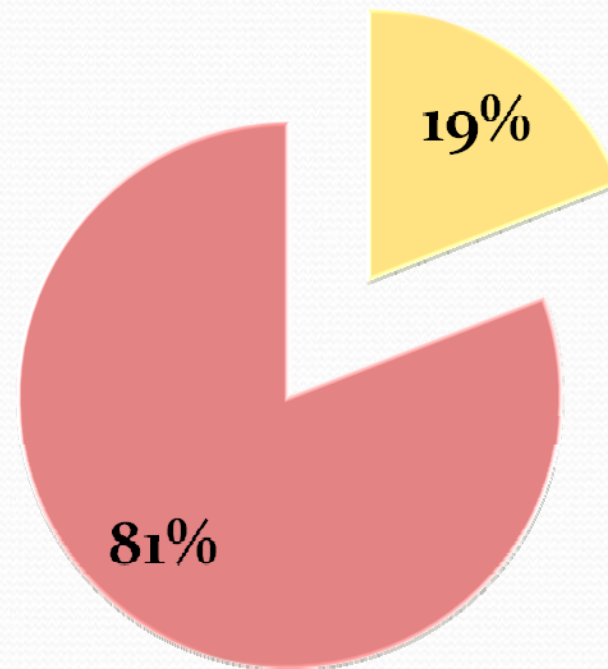
- Vollerhebung
- Befragung aller Teilnehmer/ Teilnehmerinnen, die bereits 50% des Kurses durchlaufen haben

## Ausschöpfung:

- Ausgabe von ca. 2167 Fragebögen
- Rücklauf von 1731 Fragebögen
- eine Rücklaufquote von ca. 80%

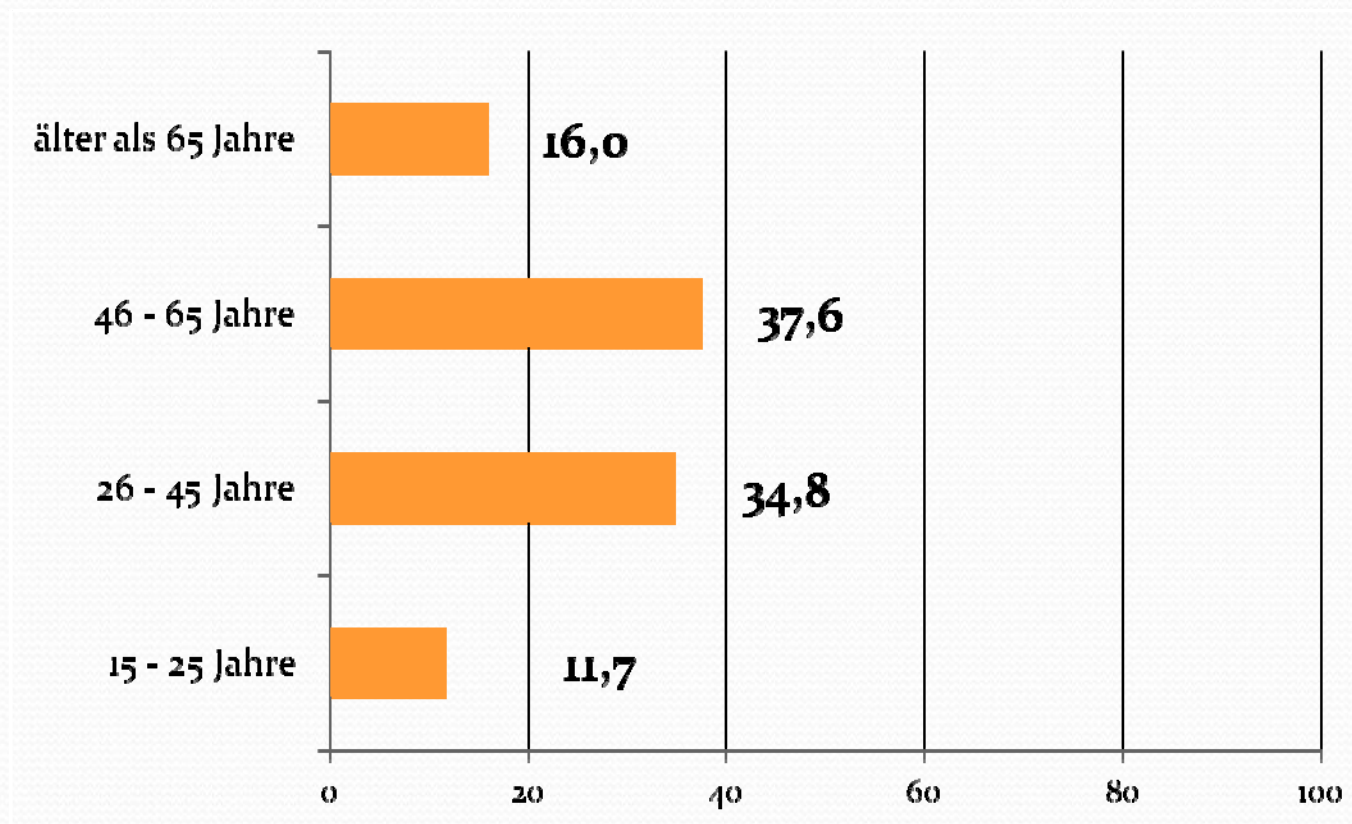
# Soziodemographie

## Geschlecht der Befragten (n = 1682)



# Soziodemographie

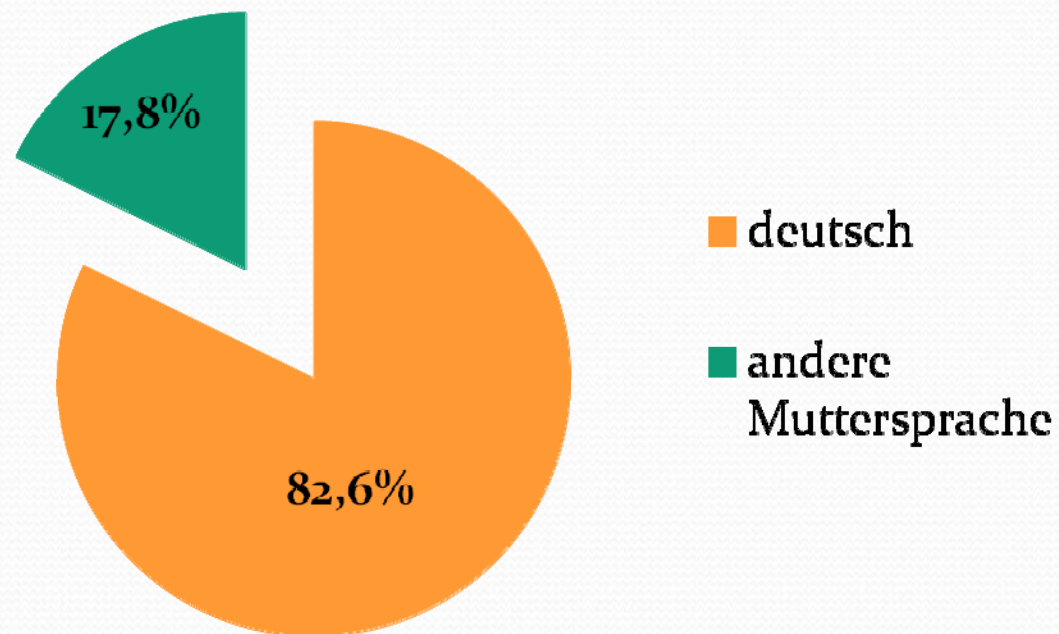
Altersgruppen der Befragten in % (n = 1699)



# Soziodemographie

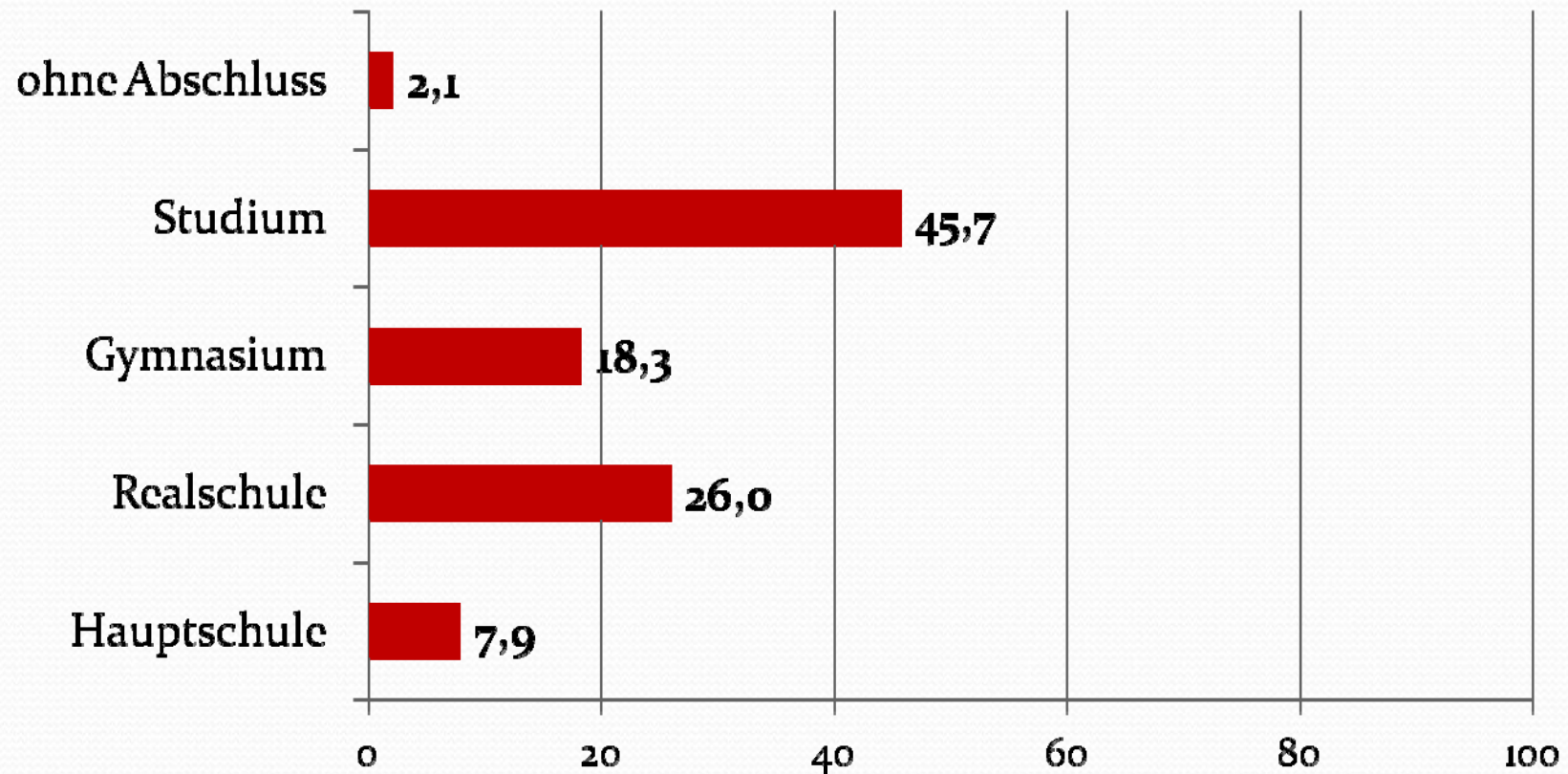
## Muttersprache der Befragten in %

(Mehrfachnennungen möglich, n = 1509)

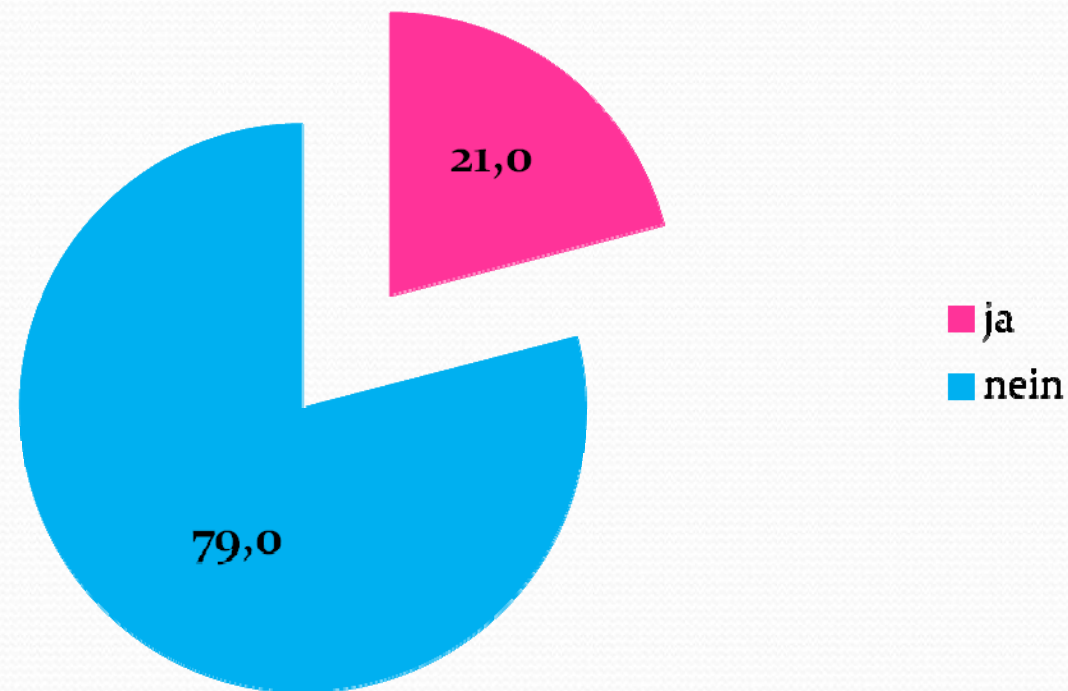


# Soziodemographie

Bildungsabschluss der Befragten in % (n = 1605)

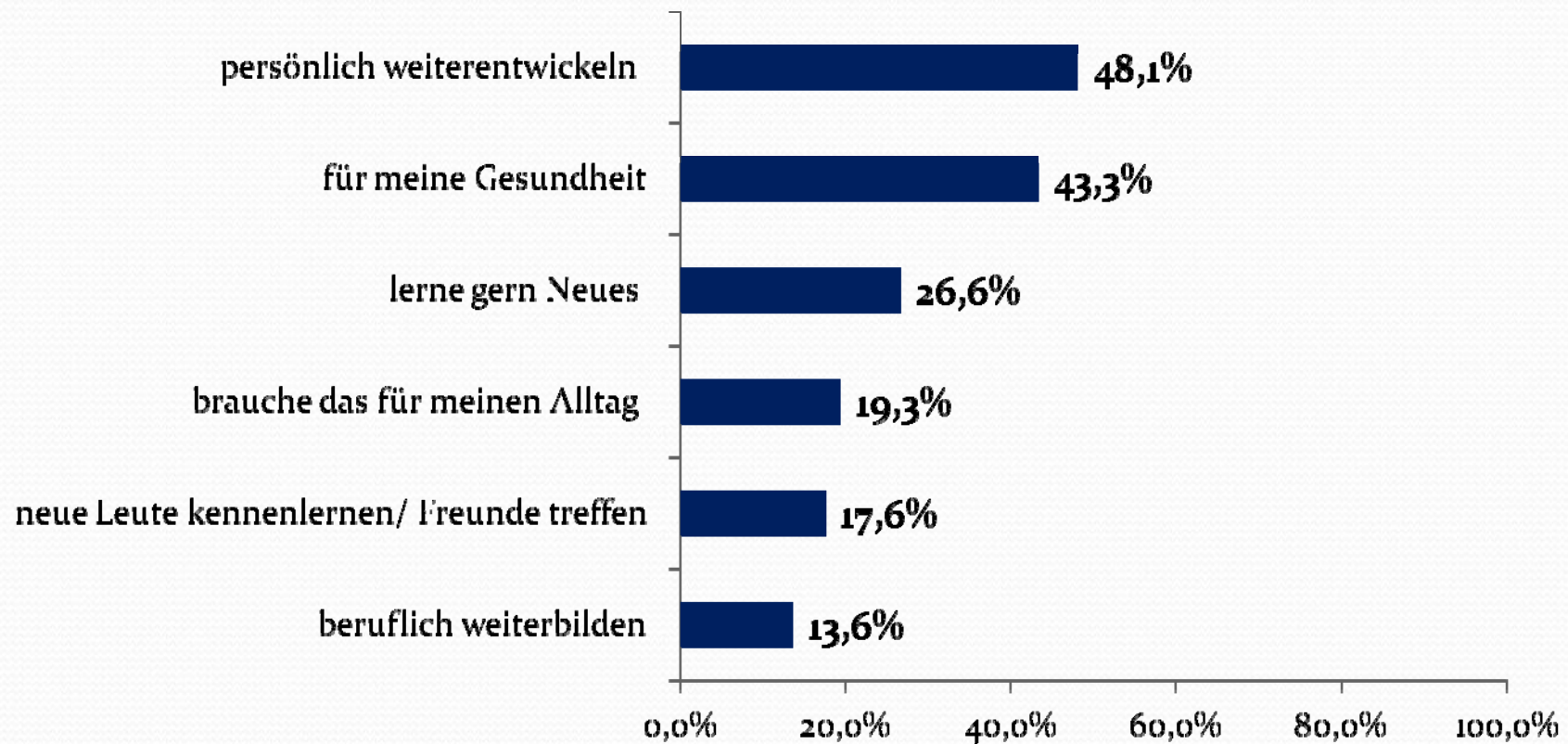


## Erster Besuch an unserer VHS? (in %, n= 1708)

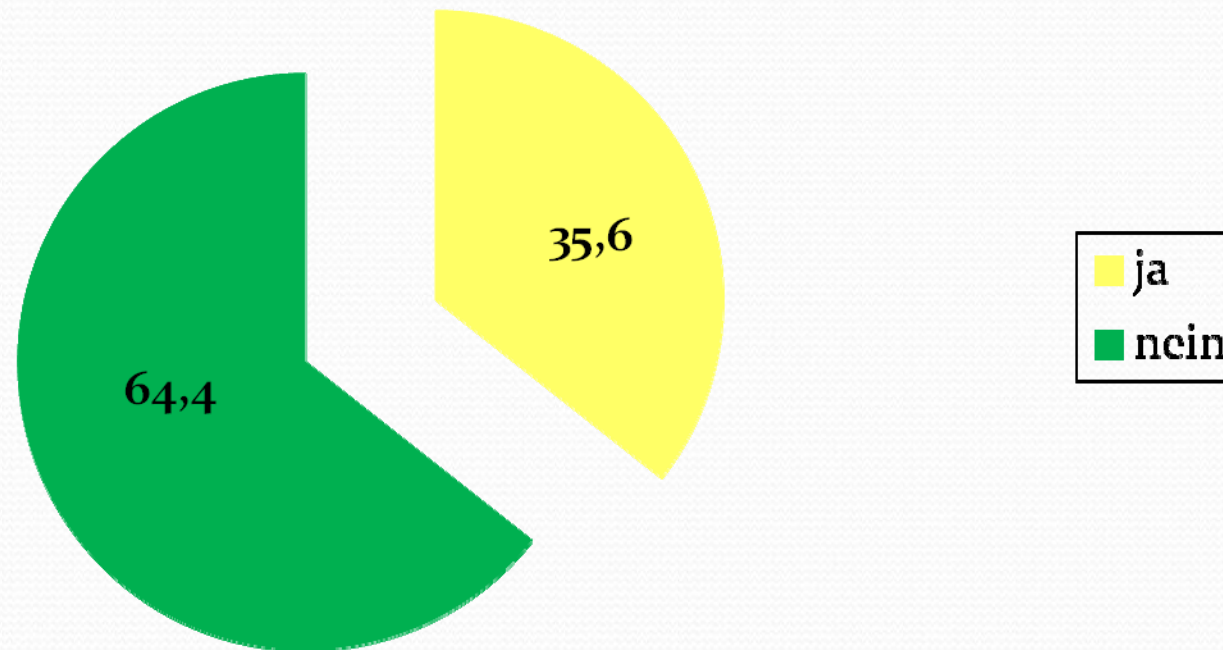


# Gründe für die Kursanmeldung?

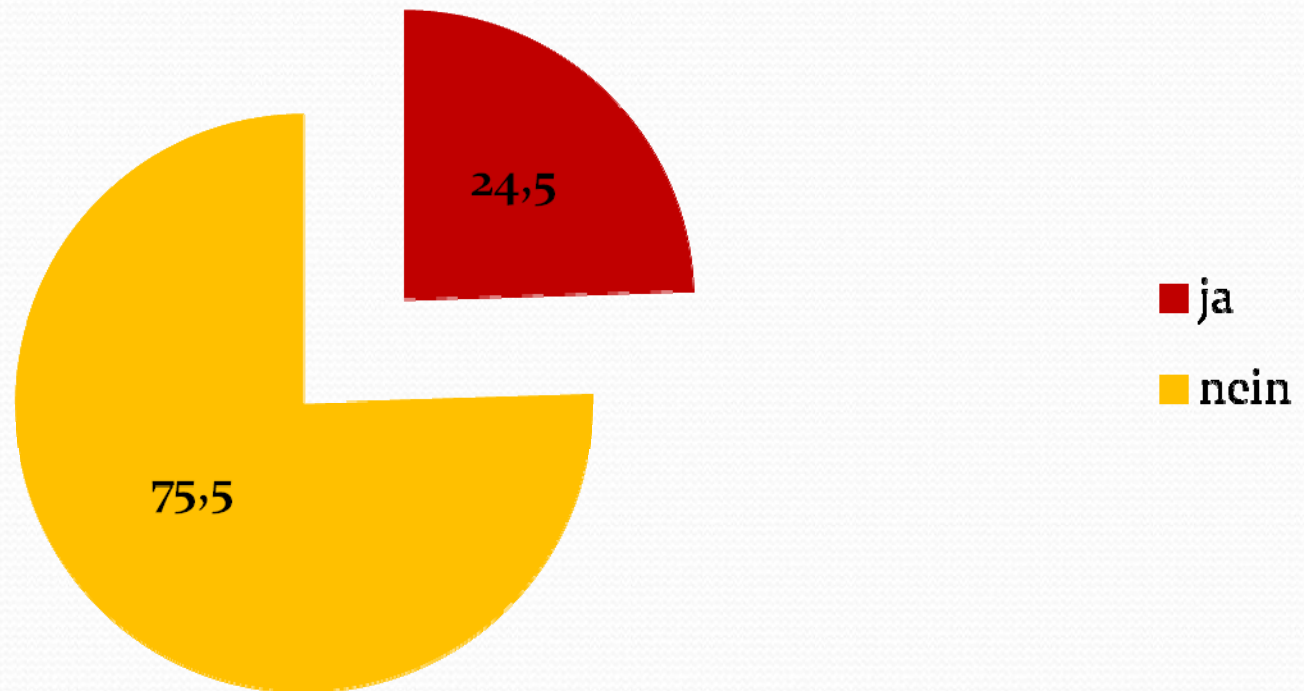
(Mehrfachantworten möglich, N= 1731)



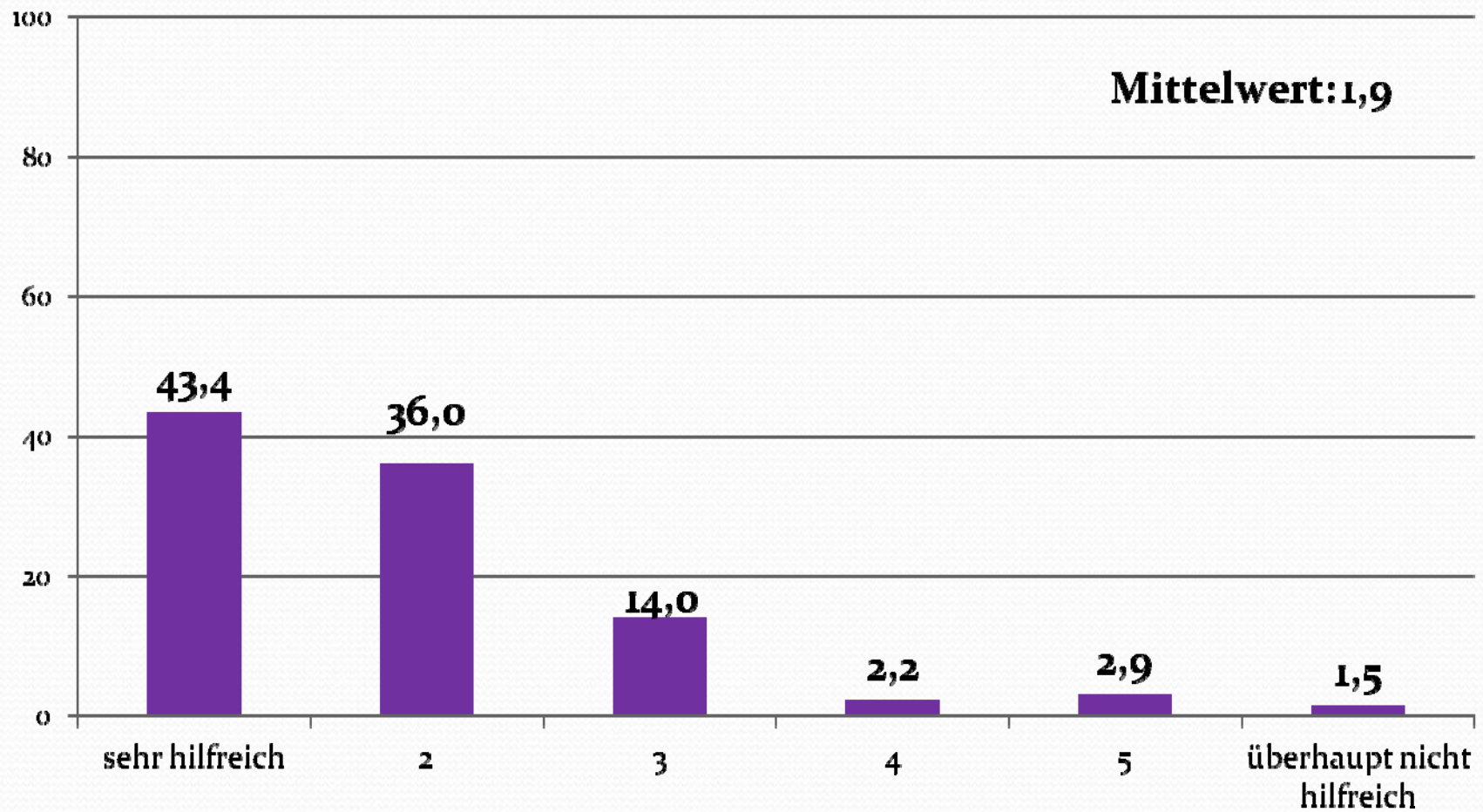
# Kennen Sie das Beratungsangebot? (in %, n= 1673)



# Wenn ja, haben Sie eine Fachberatung in Anspruch genommen? (in %, n = 575)

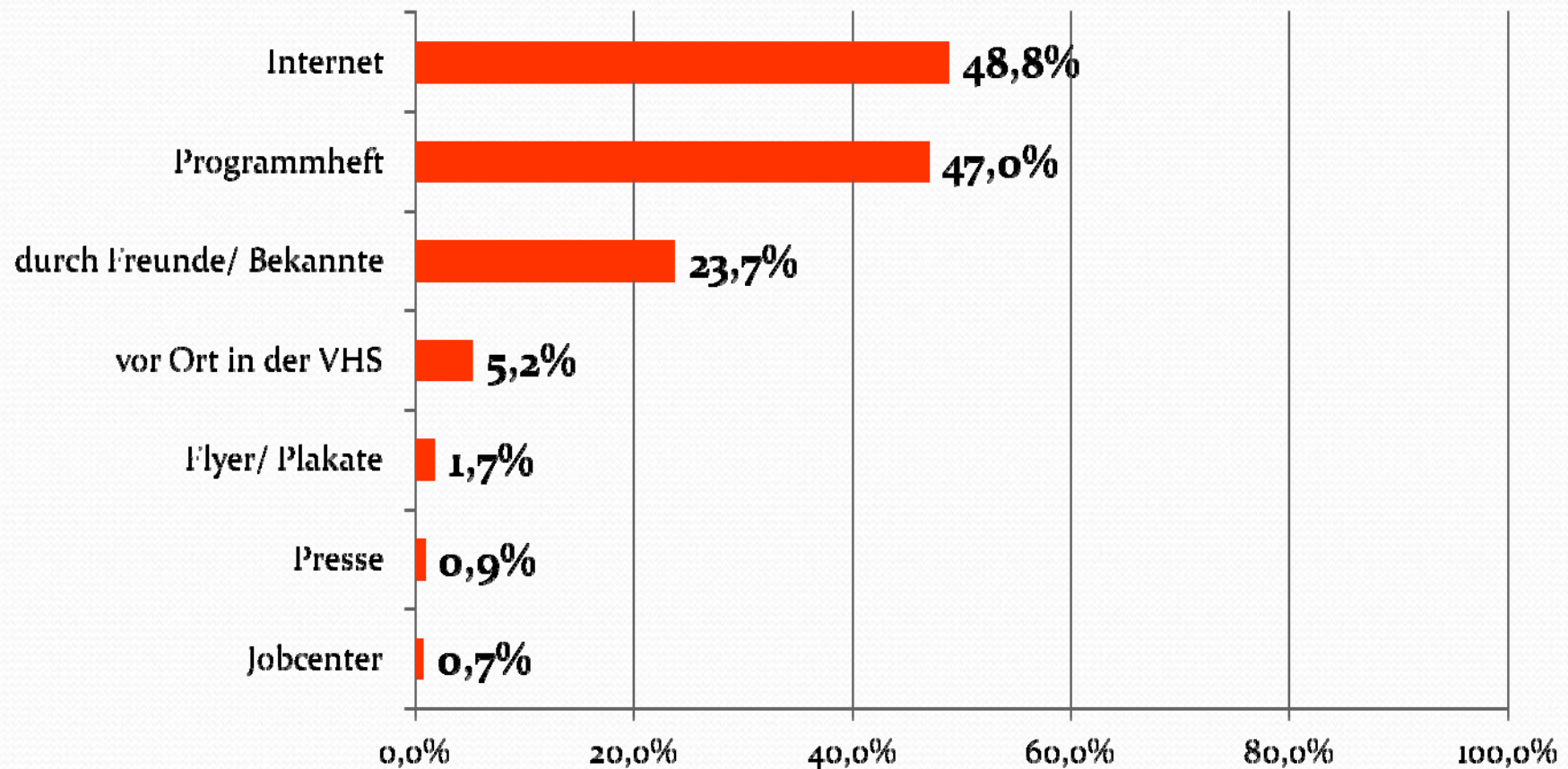


# Wenn ja, war die Beratung hilfreich? (in %, n = 136)



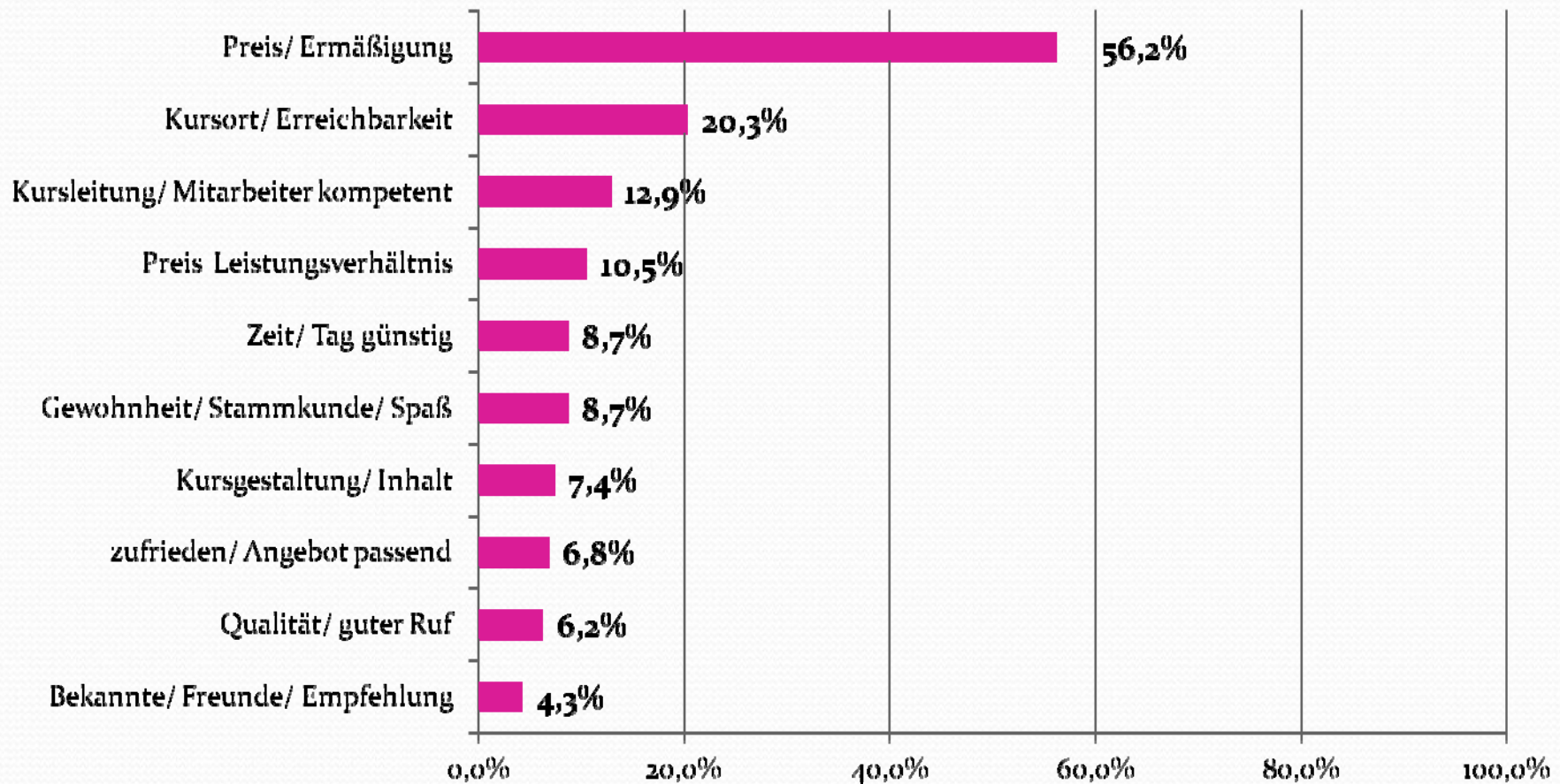
# Wie haben Sie von den VHS Angeboten erfahren?

(Mehrfachantworten möglich, N= 1731)



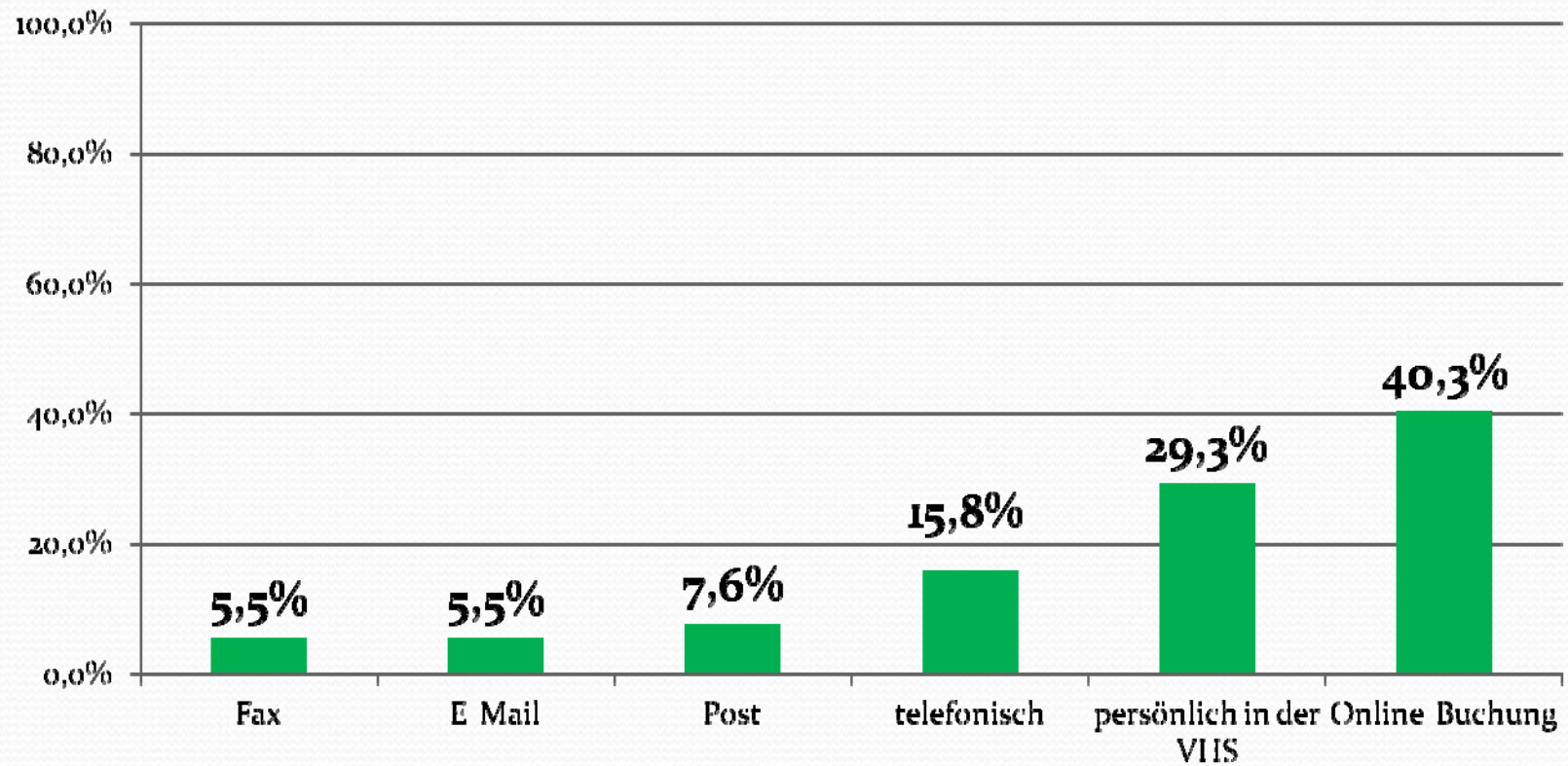
# Warum gerade VHS-Kurs? „Top Ten“

(Mehrfachantworten möglich, n= 1291)

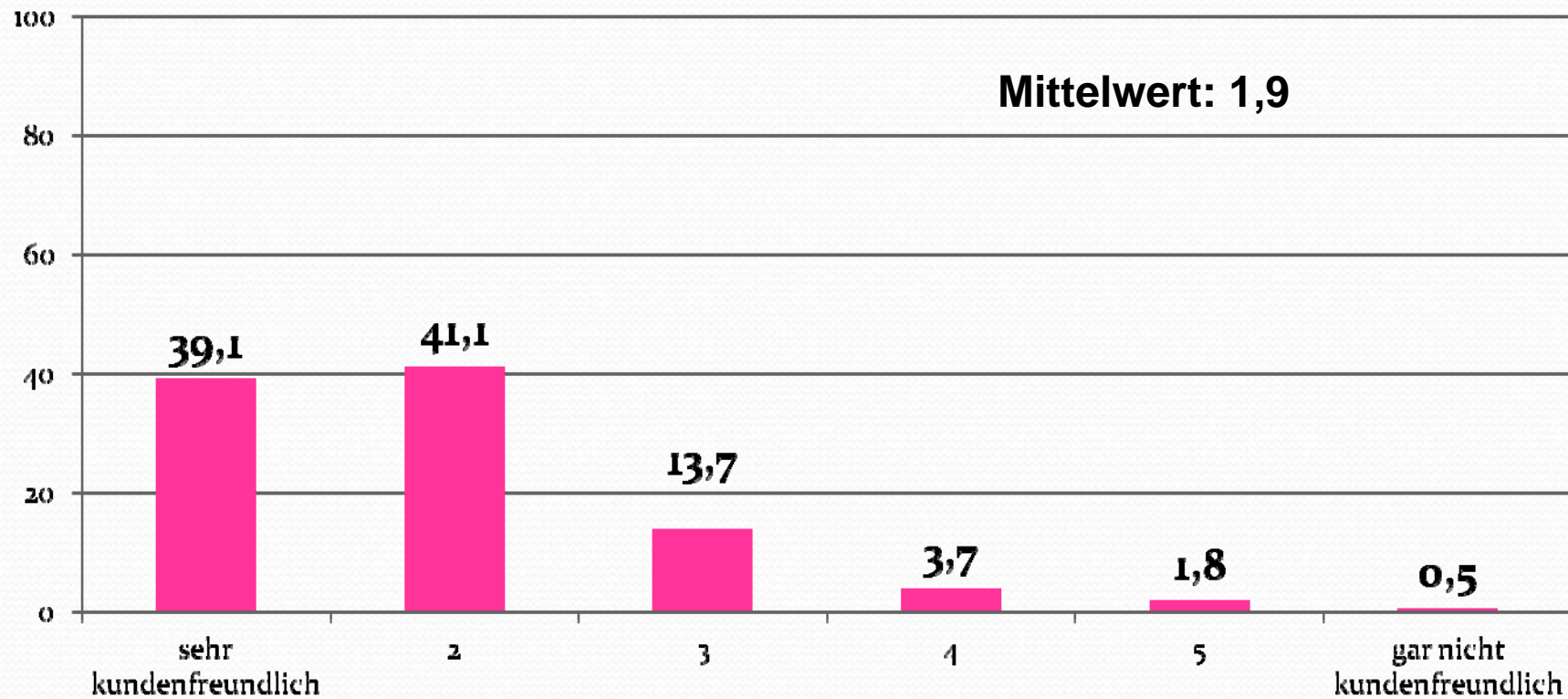


# Auf welche Art angemeldet?

(Mehrfachantworten möglich, n= 1701)

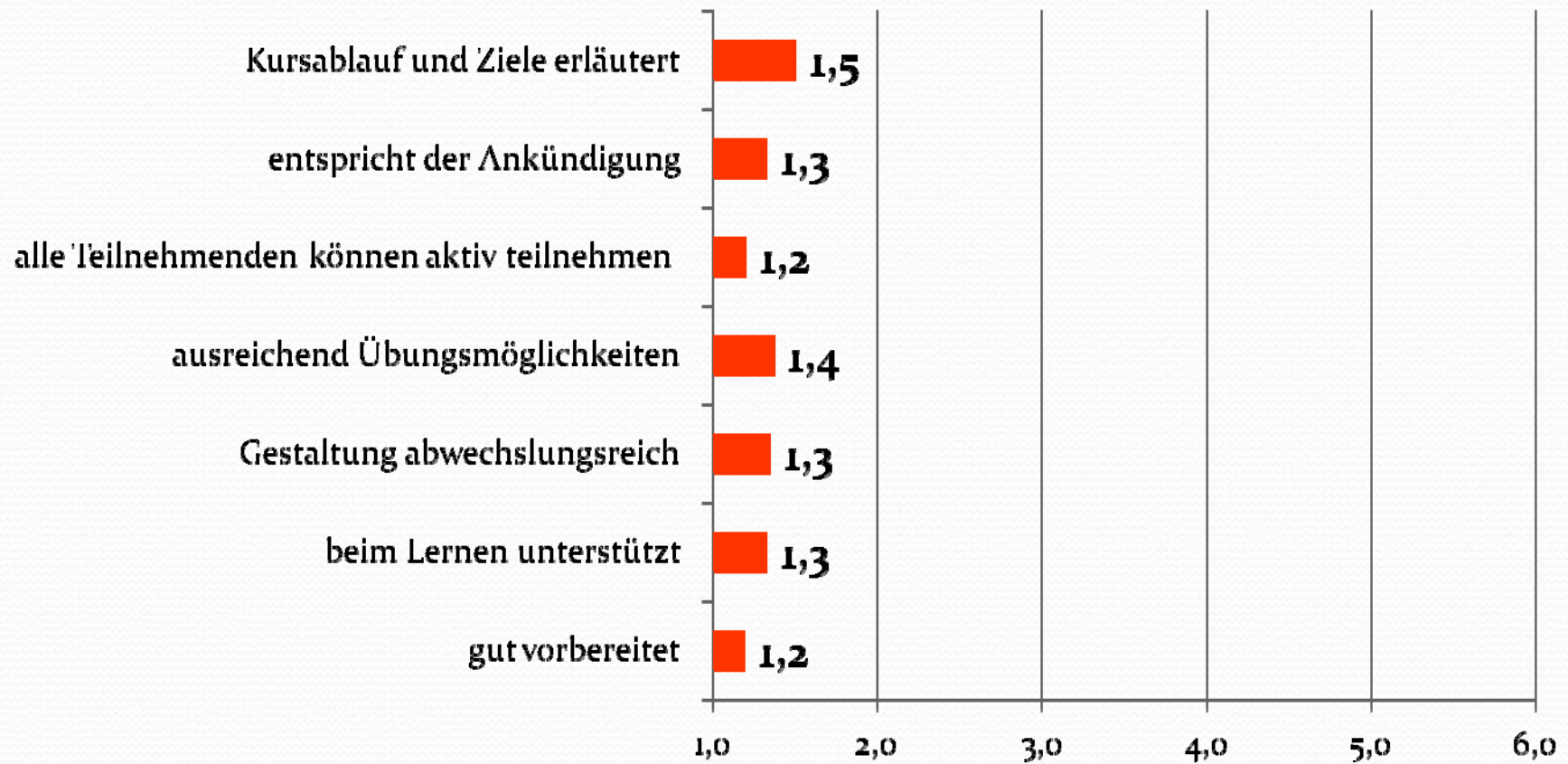


# Wie beurteilen Sie die Kundenfreundlichkeit des Anmeldeverfahrens? in % (n= 1649)



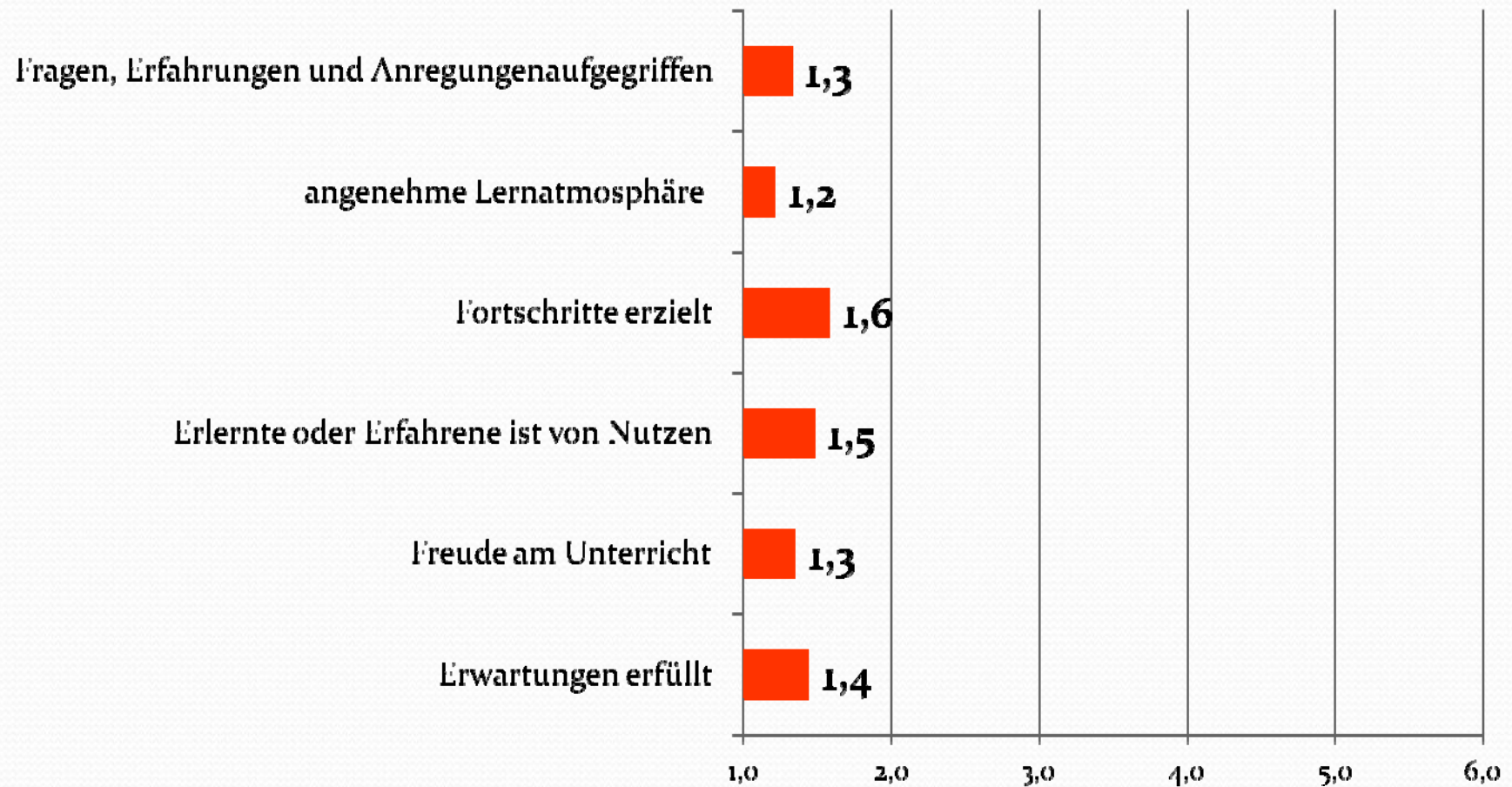
# Bewertung Unterrichtsgeschehen

(Mittelwerte, N= 1731)



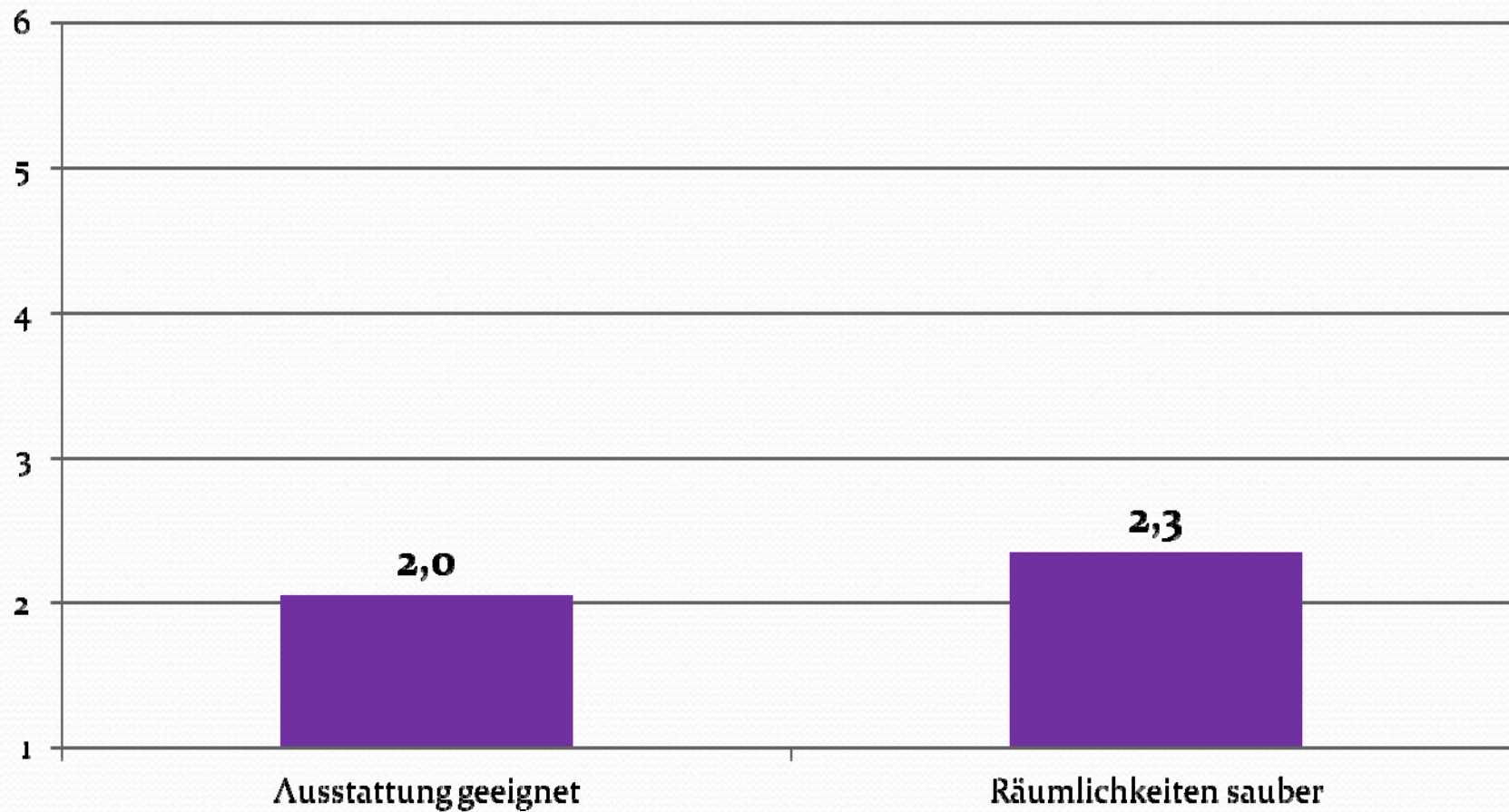
# Bewertung Unterrichtsgeschehen

(Mittelwerte, N= 1731)

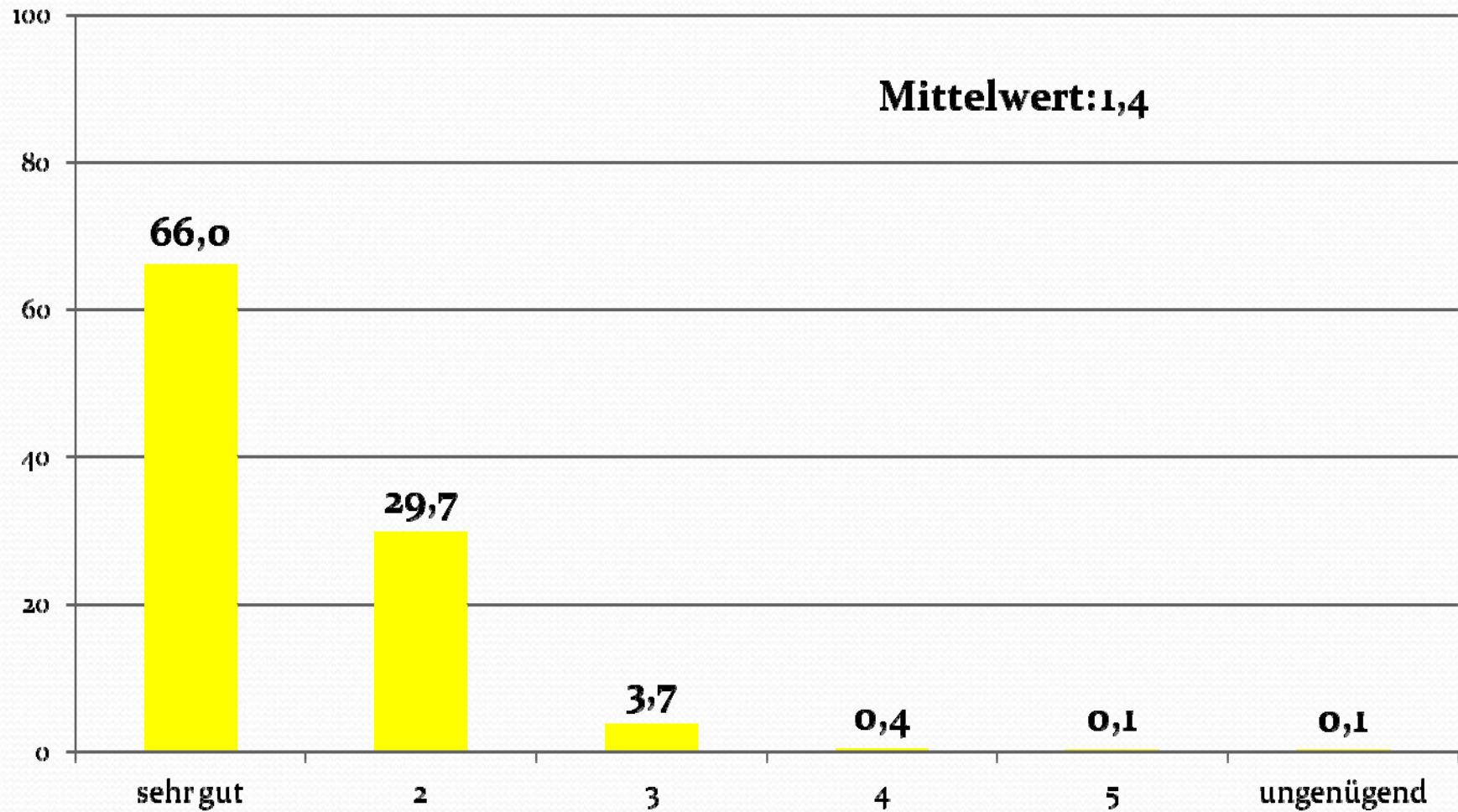


# Bewertung Unterrichtsräume

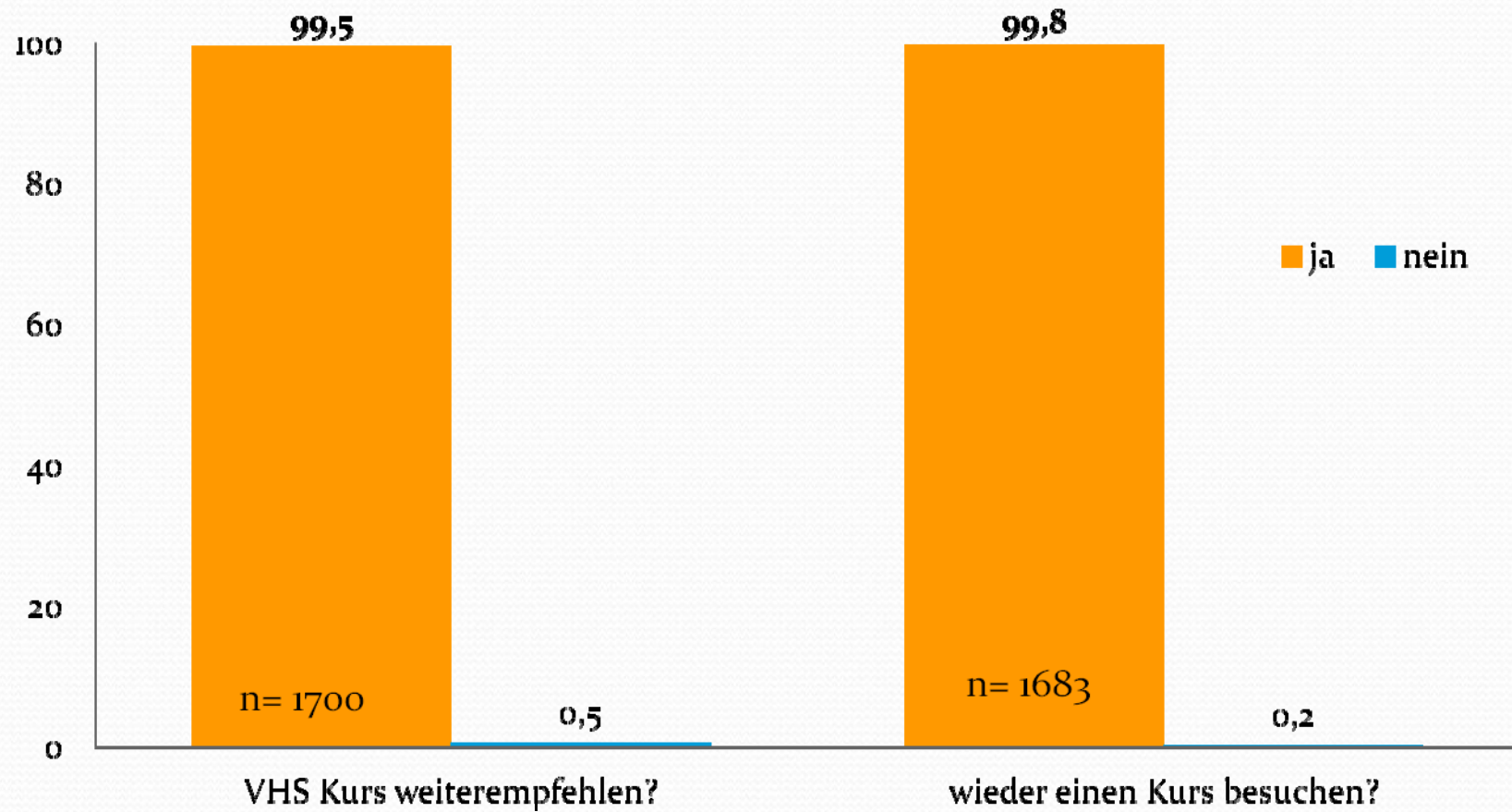
(Mittelwerte, N= 1731)



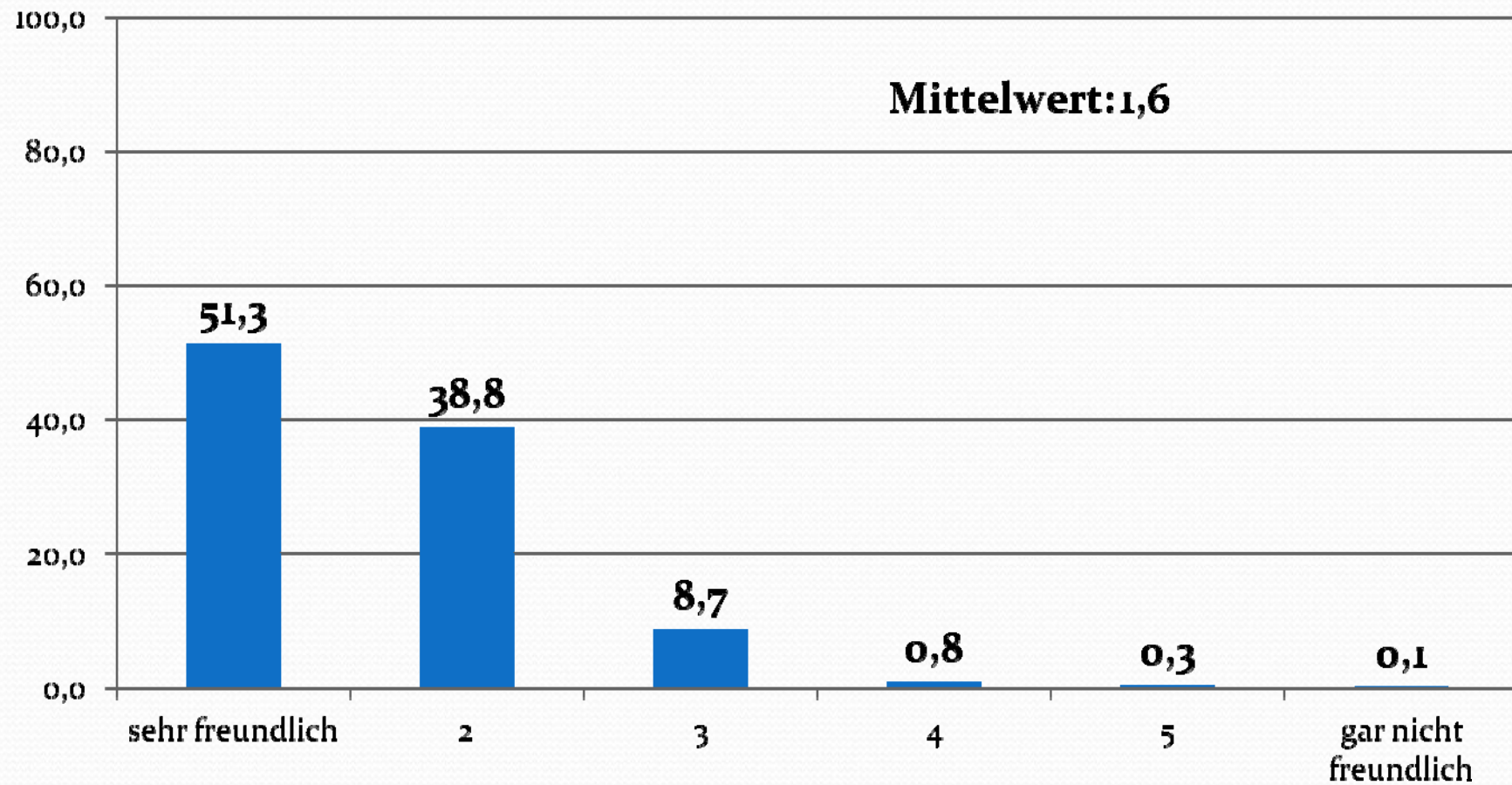
# Zufrieden mit dem Kurs? in % (n= 1708)



# Empfehlung/ erneuter Besuch in %



# Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit? in % (n= 1543)





**vhs** mehr als Wissen

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**