



Steglitz-  
Zehlendorf



# Präsentation unseres Kundenmonitors 2011

# Ausgangsbasis und Zielgruppe

## **Zielgruppe Kundenmonitor und DaZ/ DaF:**

- Alle Kursteilnehmer und -teilnehmerinnen, die im Februar, März, April 2011 an Kursen der VHS teilgenommen haben

## **Kundenmonitor:**

- 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 –  
für DaZ/ DaF auch in der jeweiligen Muttersprache

## Auswahlverfahren:

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

# Ausschöpfung

## Kundenmonitor:

- 7631 angemeldete Teilnehmer/innen
- Rücklauf von insgesamt 2304 Fragebögen (über den 30.4.11 hinaus)
- Rücklaufquote von ca. 30% (vorausgesetzt, dass 7631 Fragebögen ausgegeben wurden)

## DaZ/ DaF:

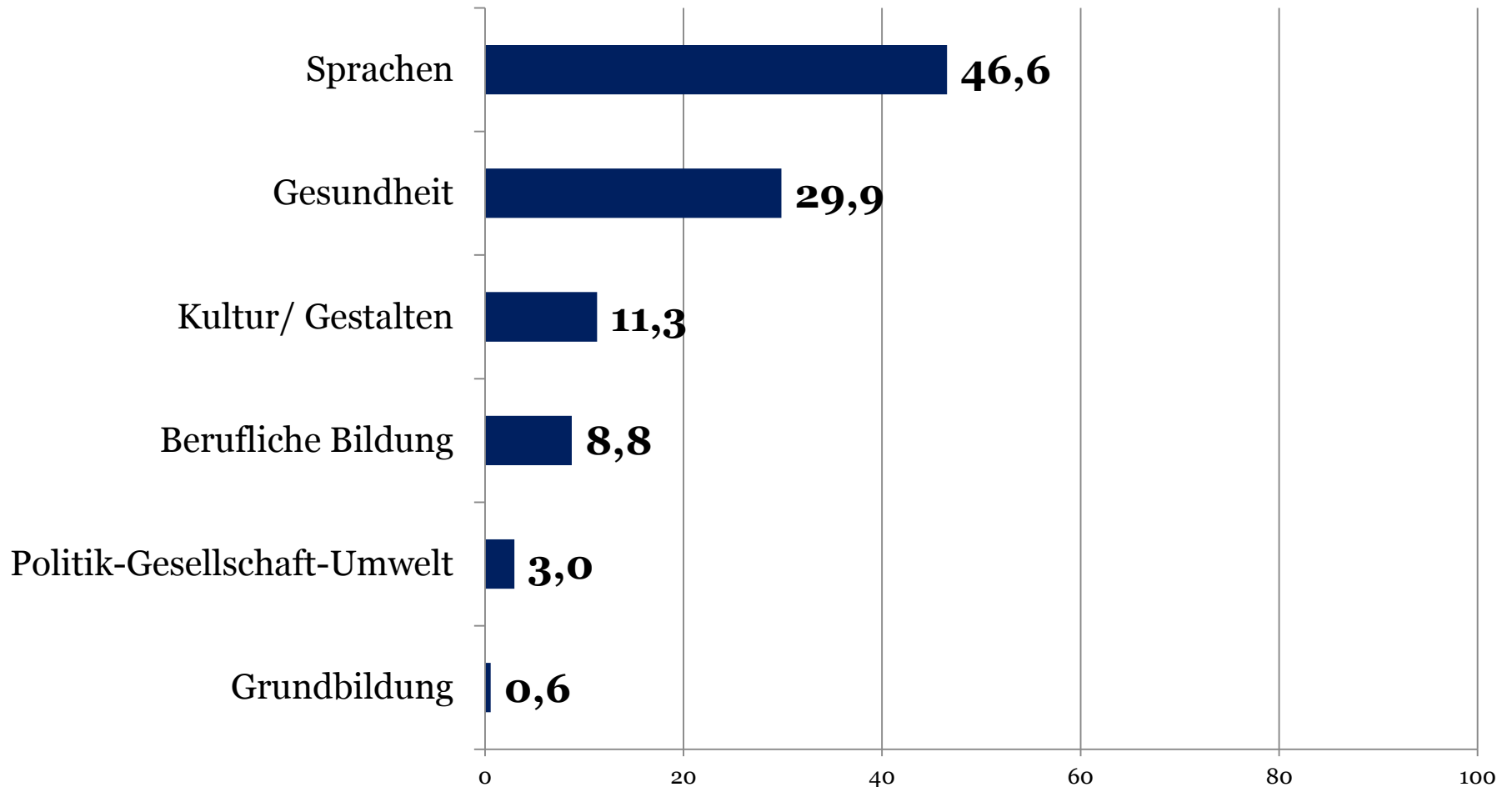
- Ausgabe von ca. 725 Fragebögen
- Rücklauf von 129 Fragebögen
- eine Rücklaufquote von ca. 18%

# Rücklauf/-quote pro Programmbereich bis 30.4.2011, Kundenmonitor

Programmbereich	Anzahl angemeldete Teilnehmer/innen	Rücklauf/ Anzahl der Fragebögen	Rücklaufquote
PB1	241	67	28%
PB2	996	254	26%
PB3	2560	672	26%
PB4 (ohne Daf/DaZ)	2977	1048	35%
PB5	684	197	29%
PB6	173	13	8%

# Programmbereiche Kundenmonitor

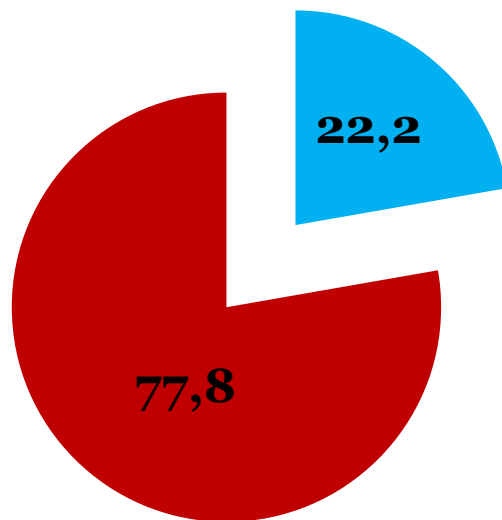
in % (n= 2251)



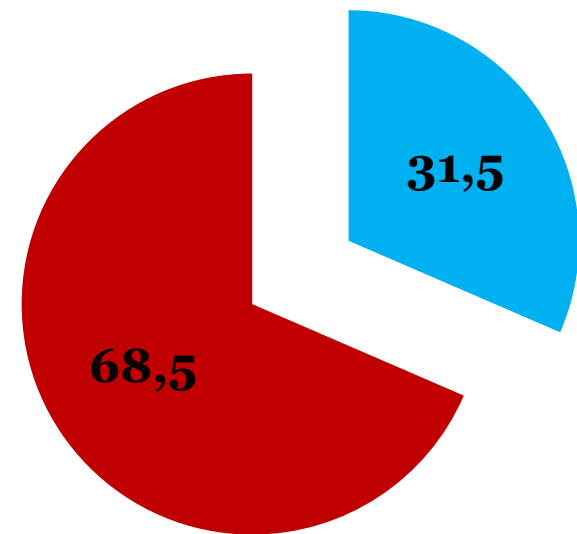
# Soziodemographie

## Geschlecht der Befragten in %

Kundenmonitor, n= 2261



DaZ/ DaF, n= 127

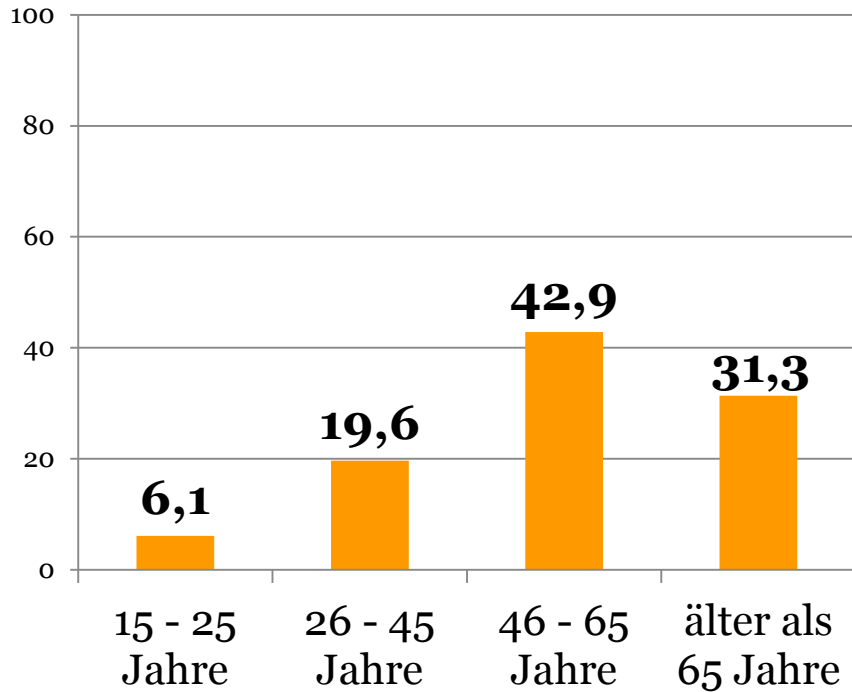


■ männlich  
■ weiblich

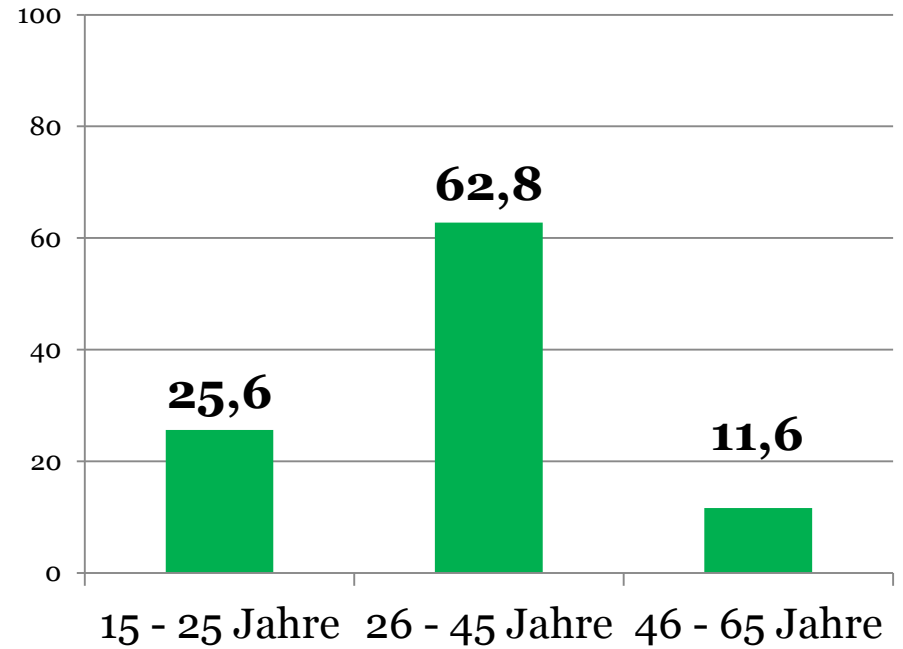
# Soziodemographie

## Altersgruppen der Befragten in %

Kundenmonitor, n= 2265



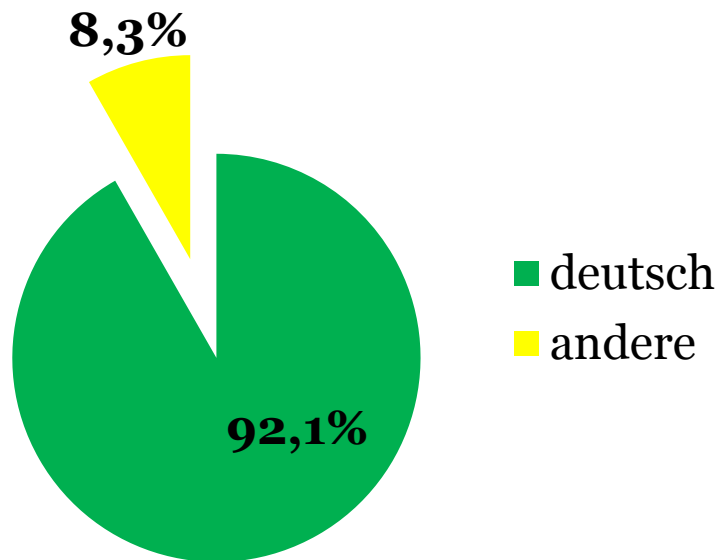
DaZ/ DaF, N= 129



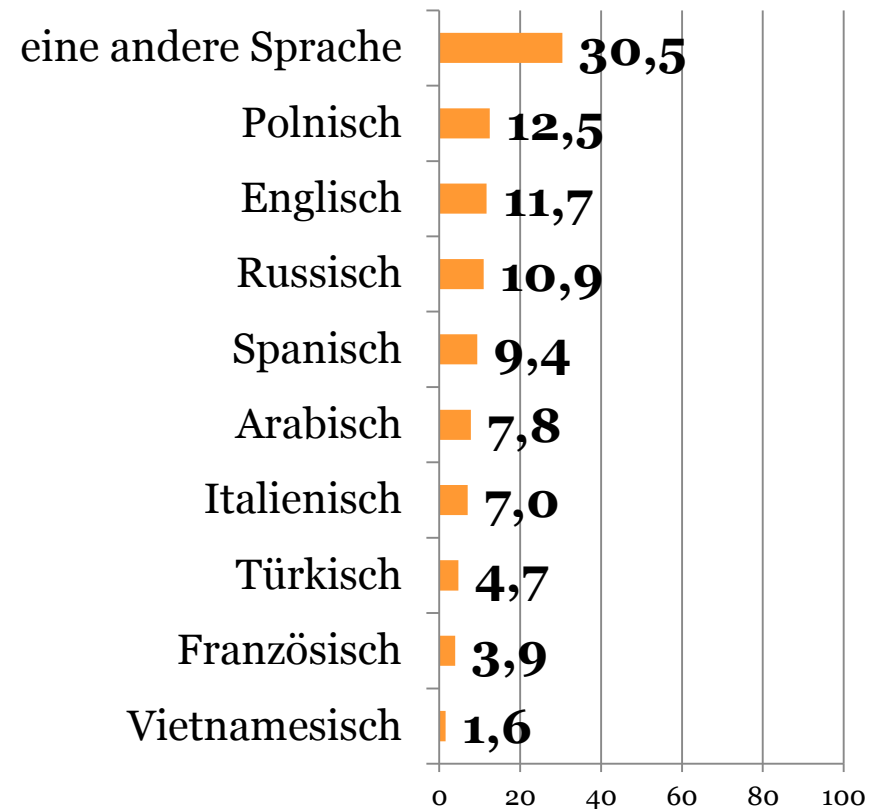
# Soziodemographie

## Muttersprache der Befragten

Kundenmonitor, n= 2012,  
Mehrfachnennungen möglich

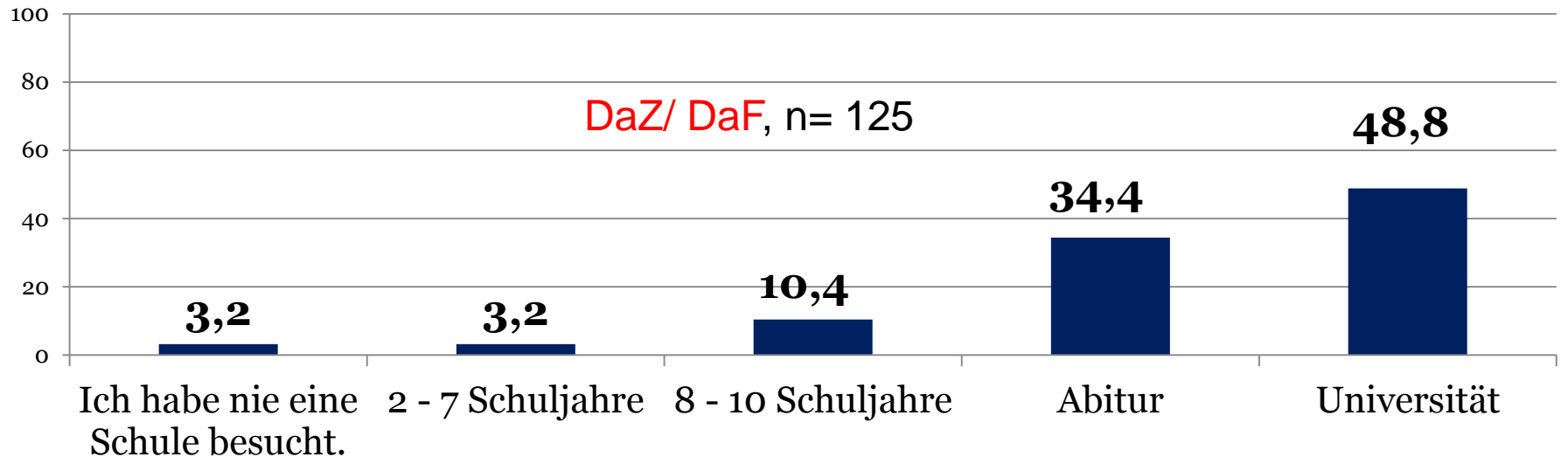
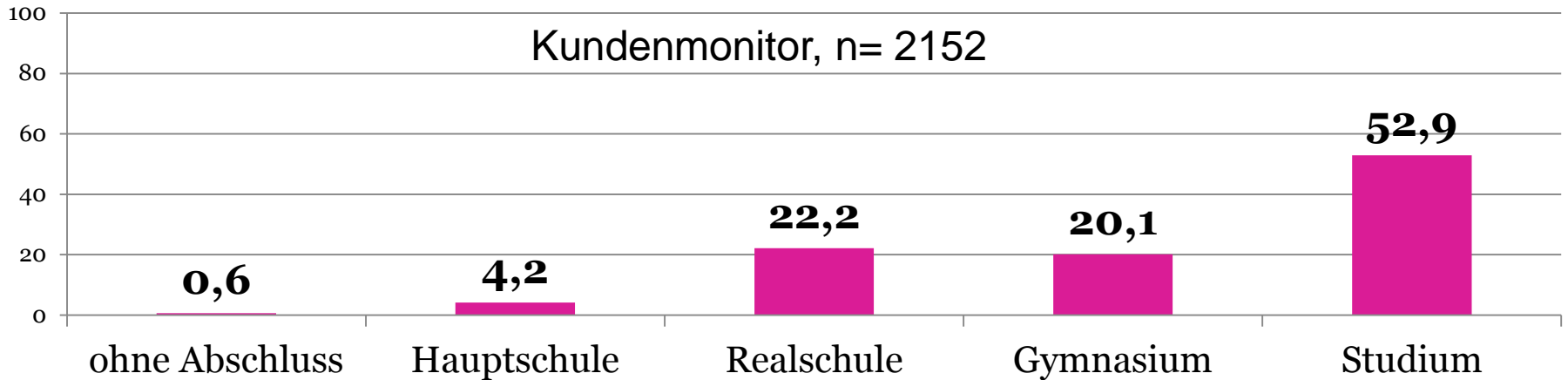


DaZ/ DaF, n= 128 in %

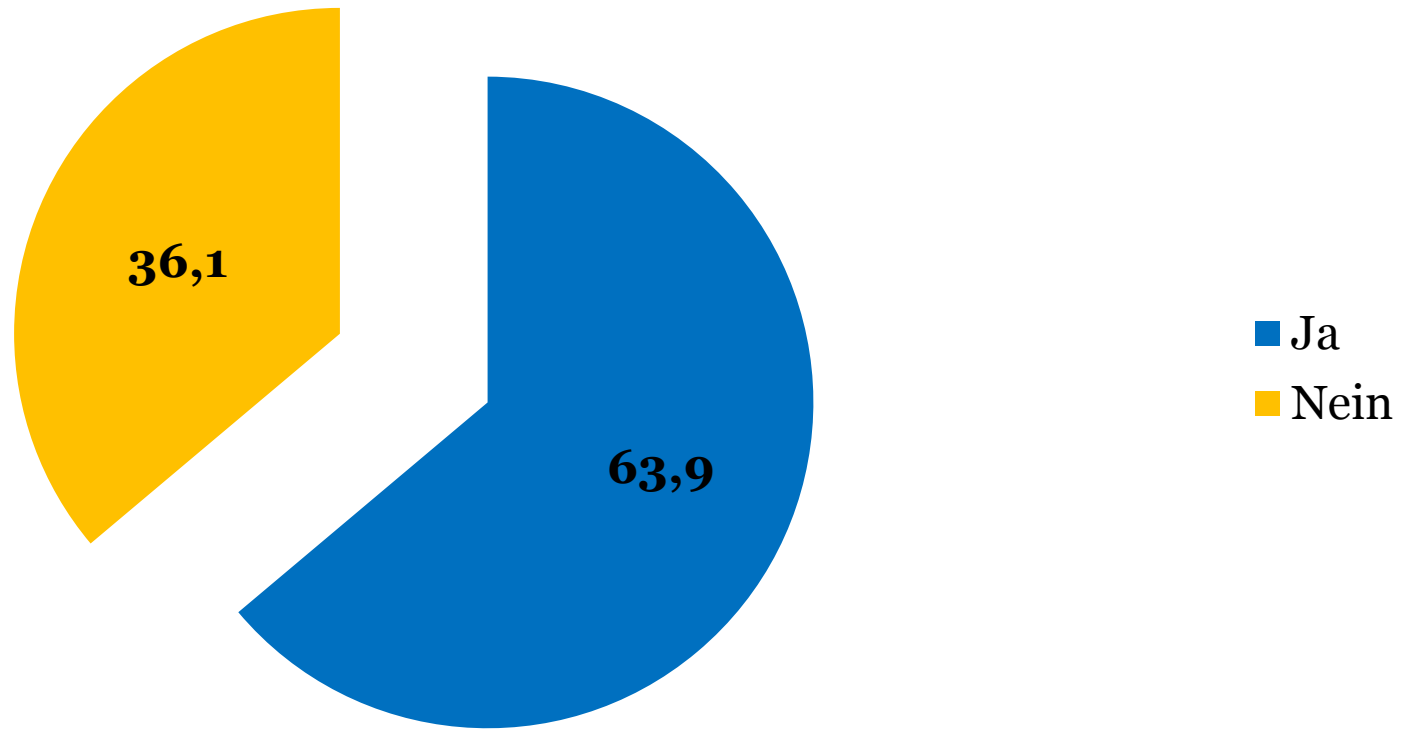


# Soziodemographie

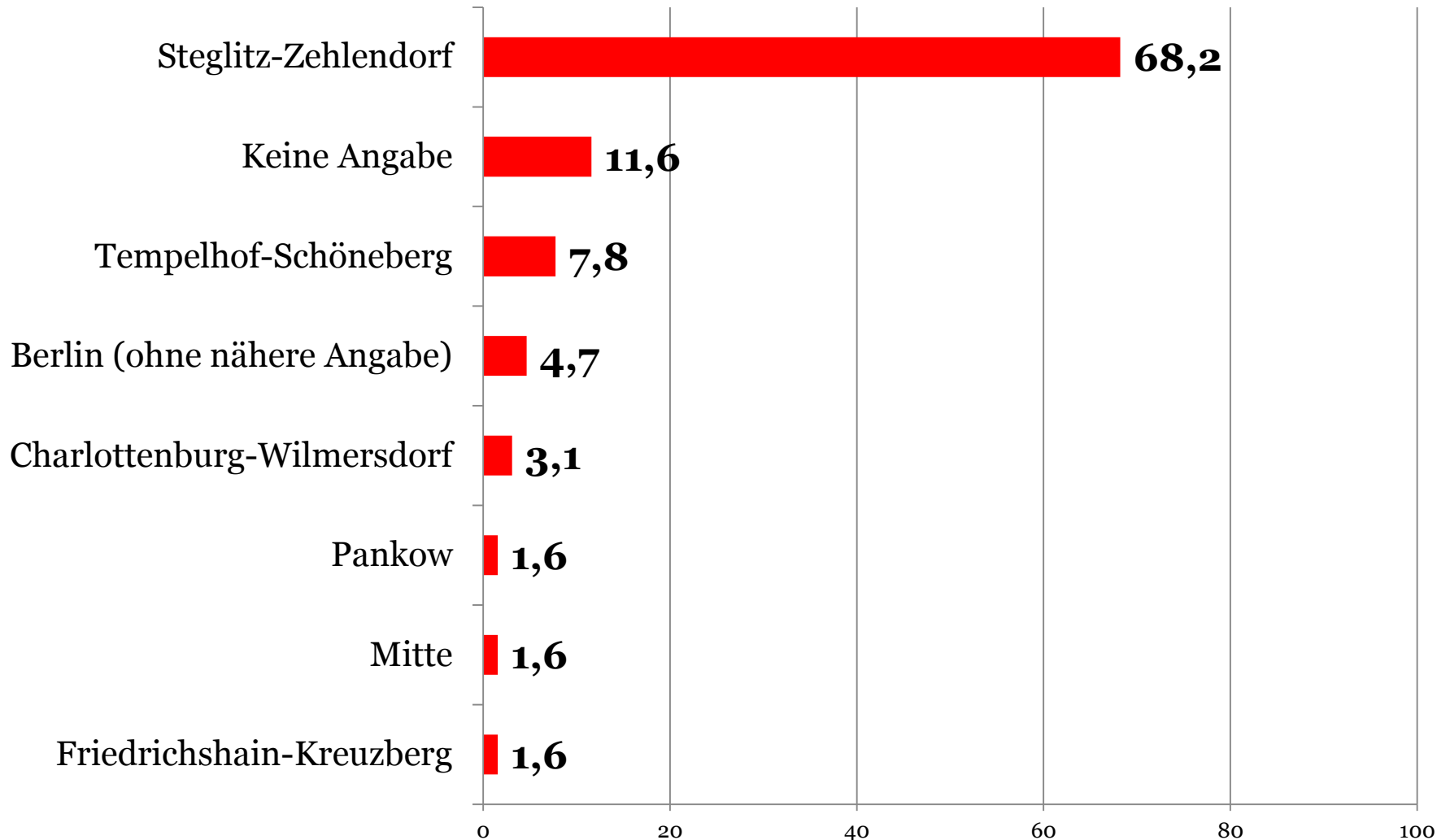
## Bildungsabschluss der Befragten in %



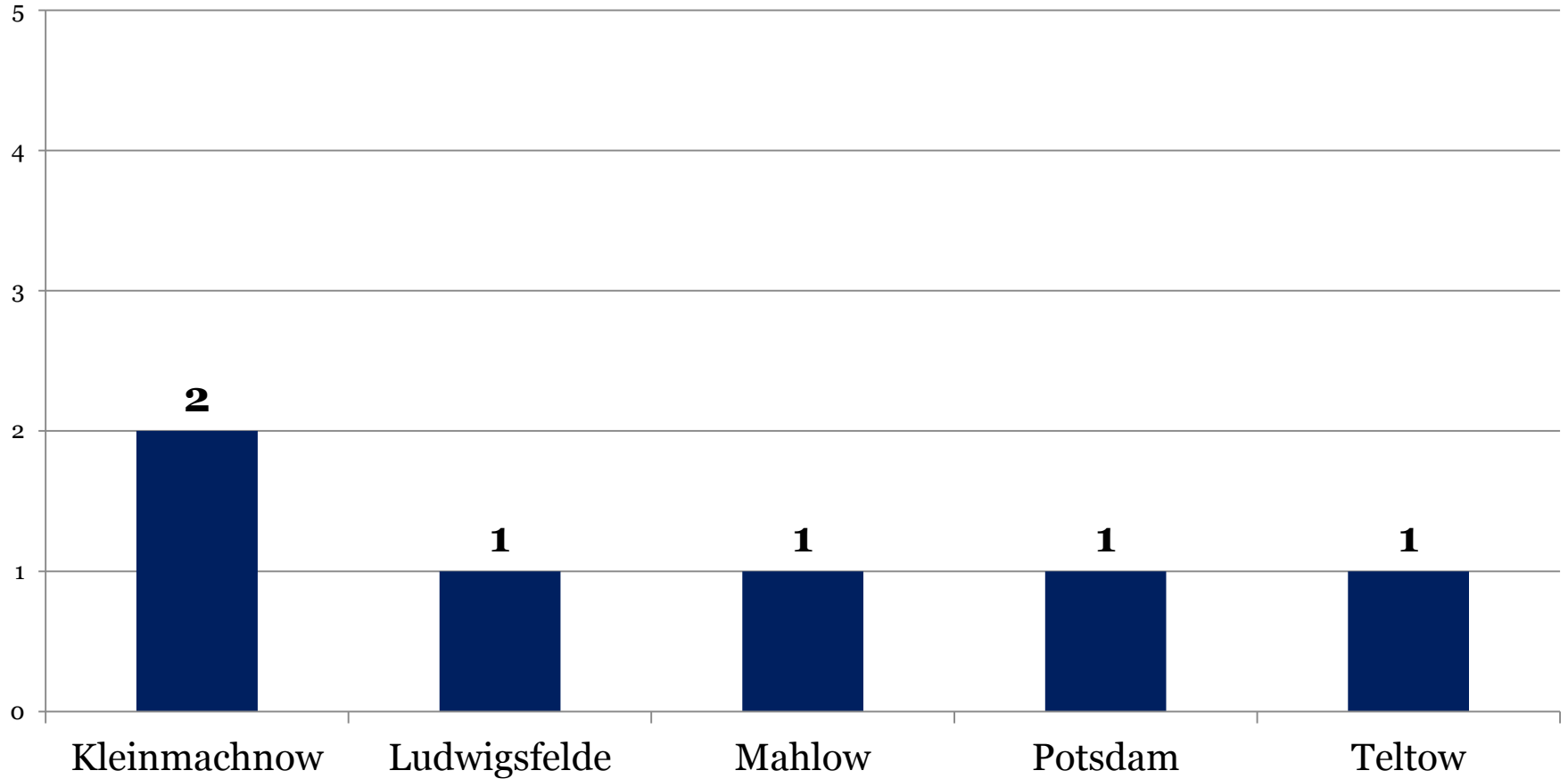
# DaZ/ DaF, Berufsabschluss in % (n= 119)



## DaZ/ DaF, Wohnort in % (N= 129)

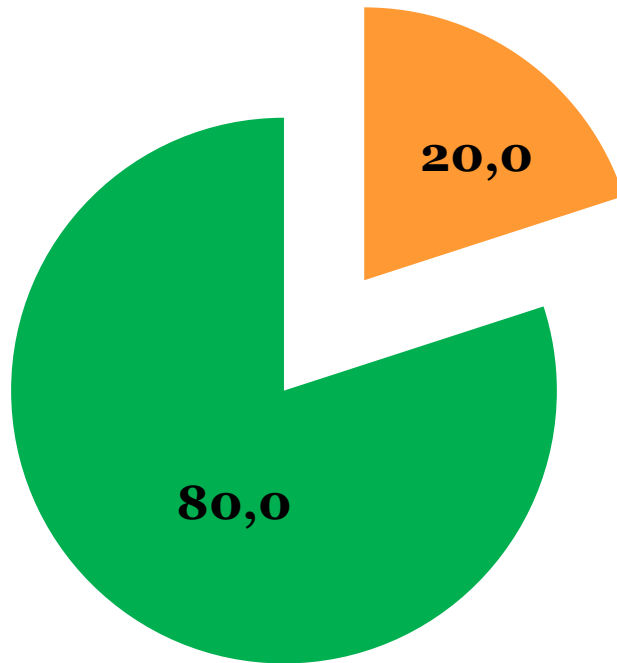


# DaZ/ DaF, Wohnort Umland (n= 6, absolute Zahl)

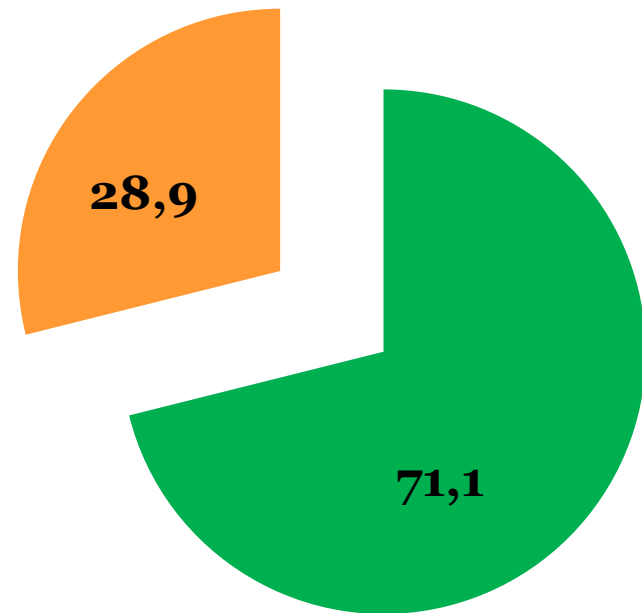


# Erster Besuch an unserer VHS? (in %)

Kundenmonitor, n= 2279



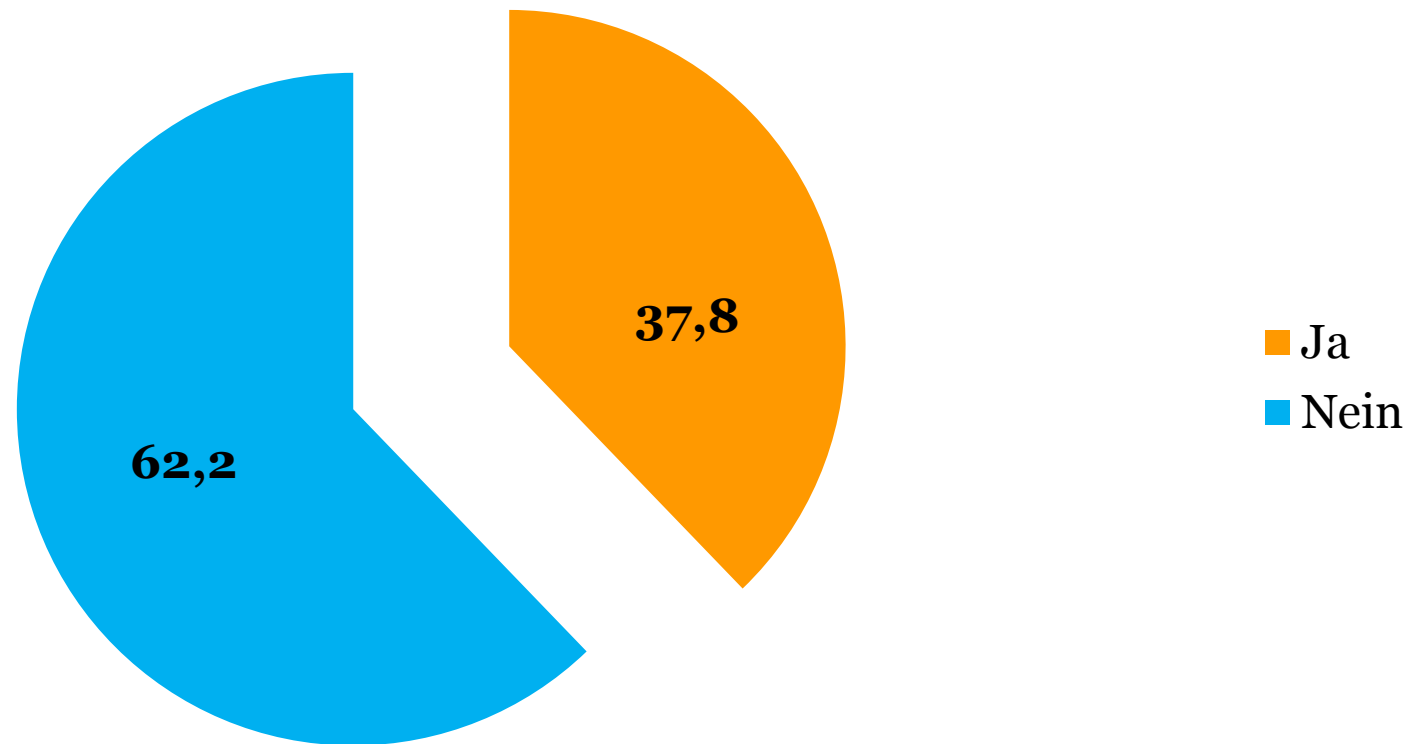
DaZ/ DaF, n= 128



ja  
nein

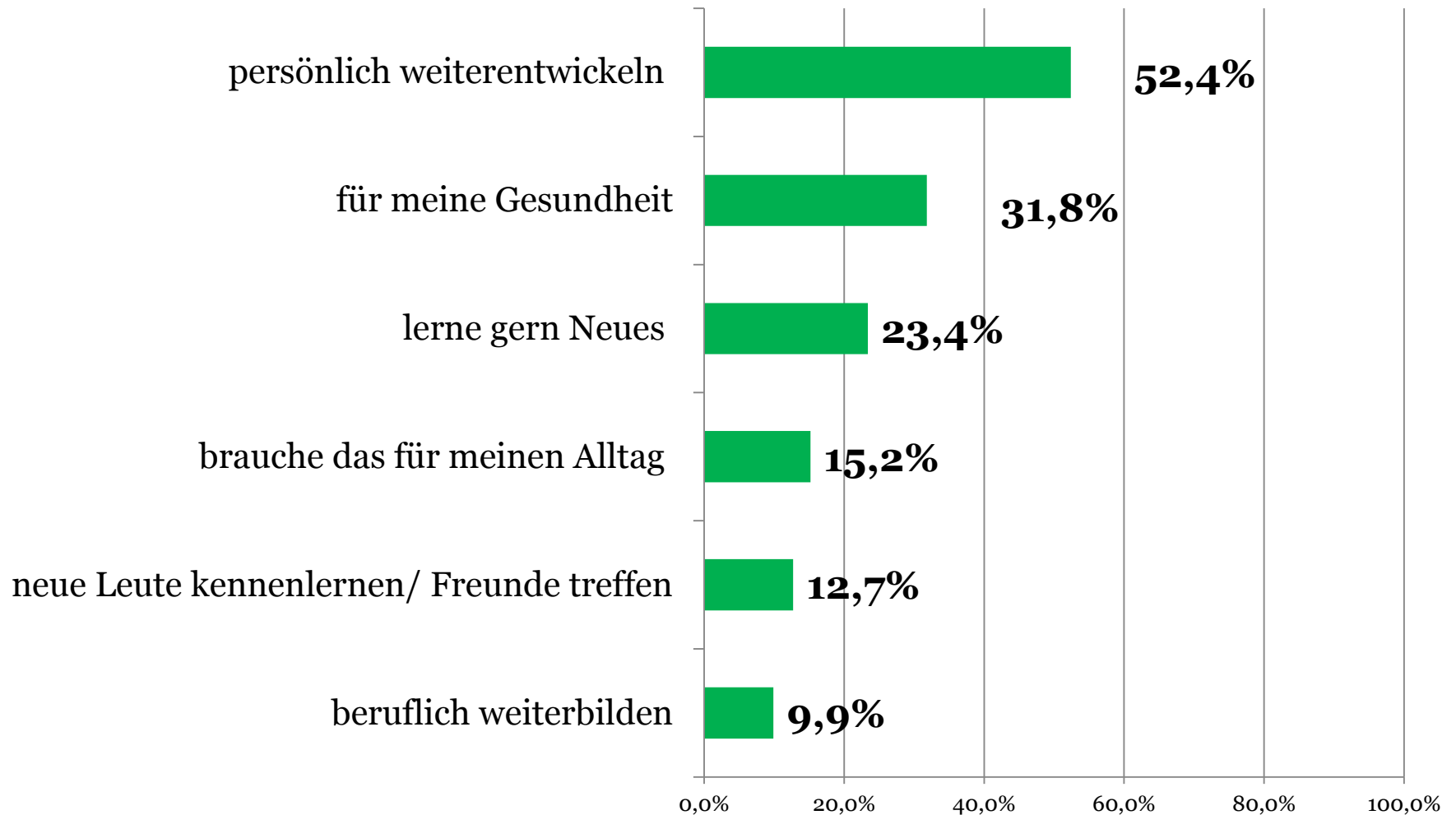
# DaZ/ DaF, Deutsch erste Fremdsprache?

in % (n= 127)



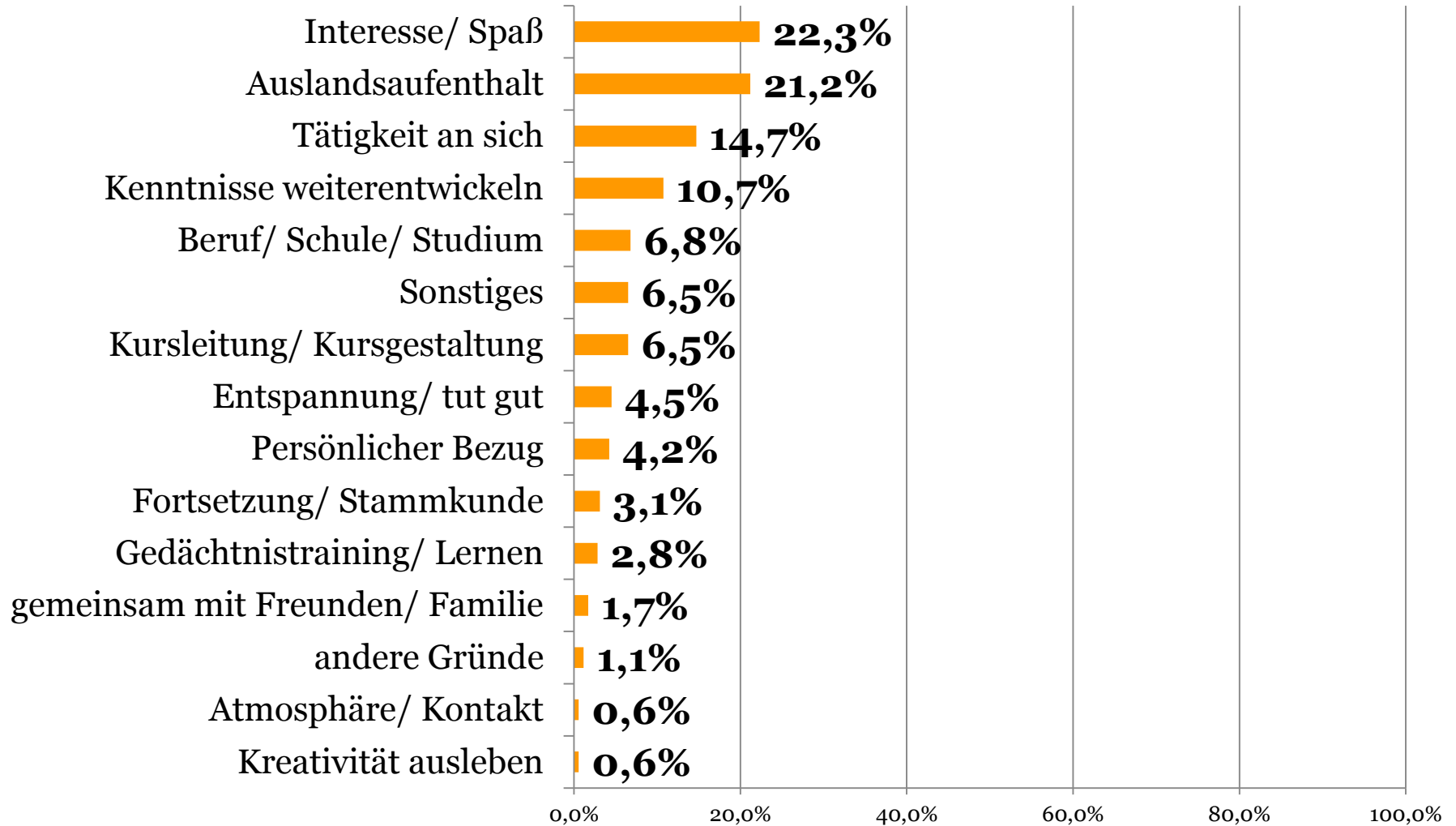
# Gründe für die Kursanmeldung?

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, N= 2304)



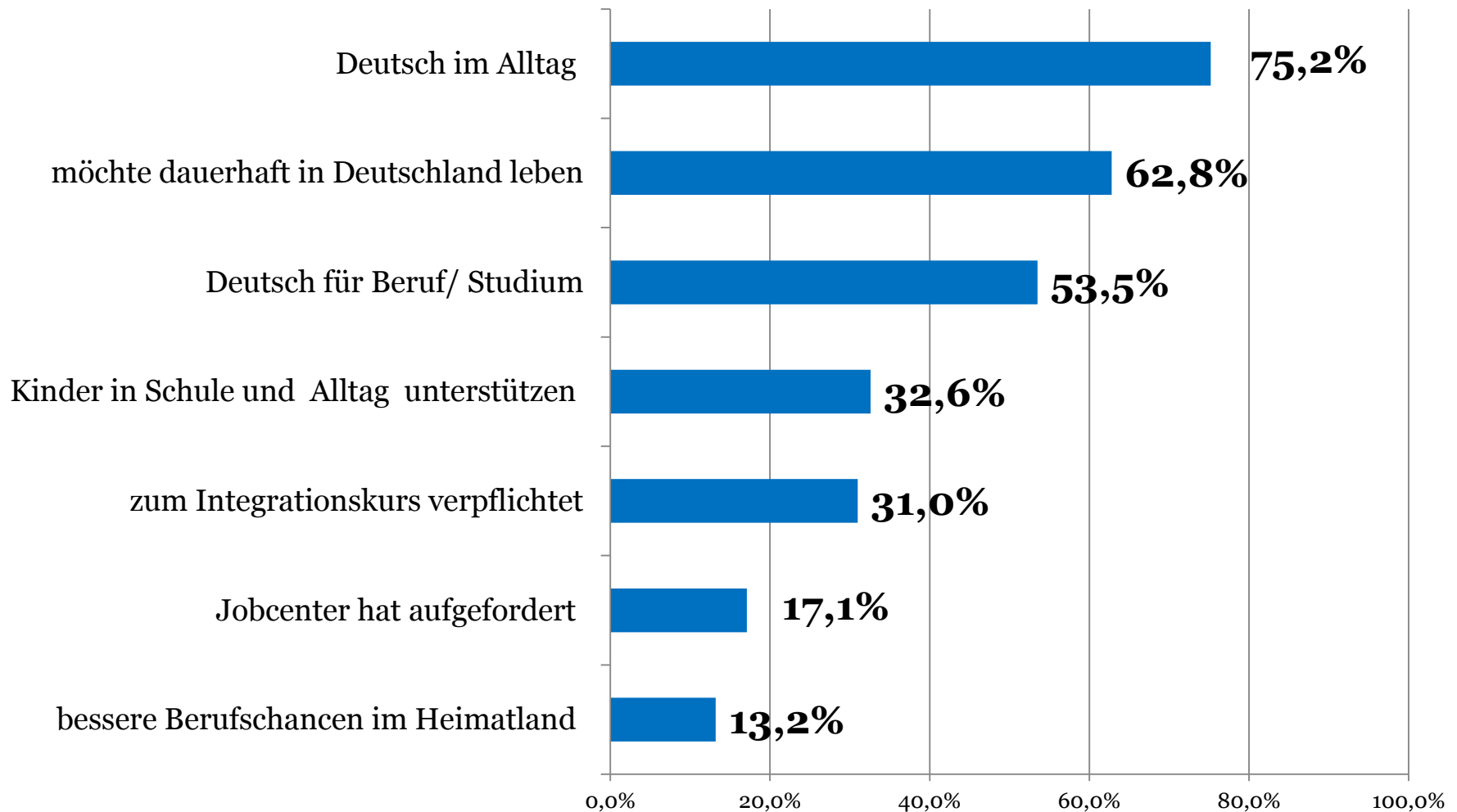
# Kursanmeldung, „andere Gründe“

(Kundenmonitor, in %, Mehrfachantworten möglich, n= 354)



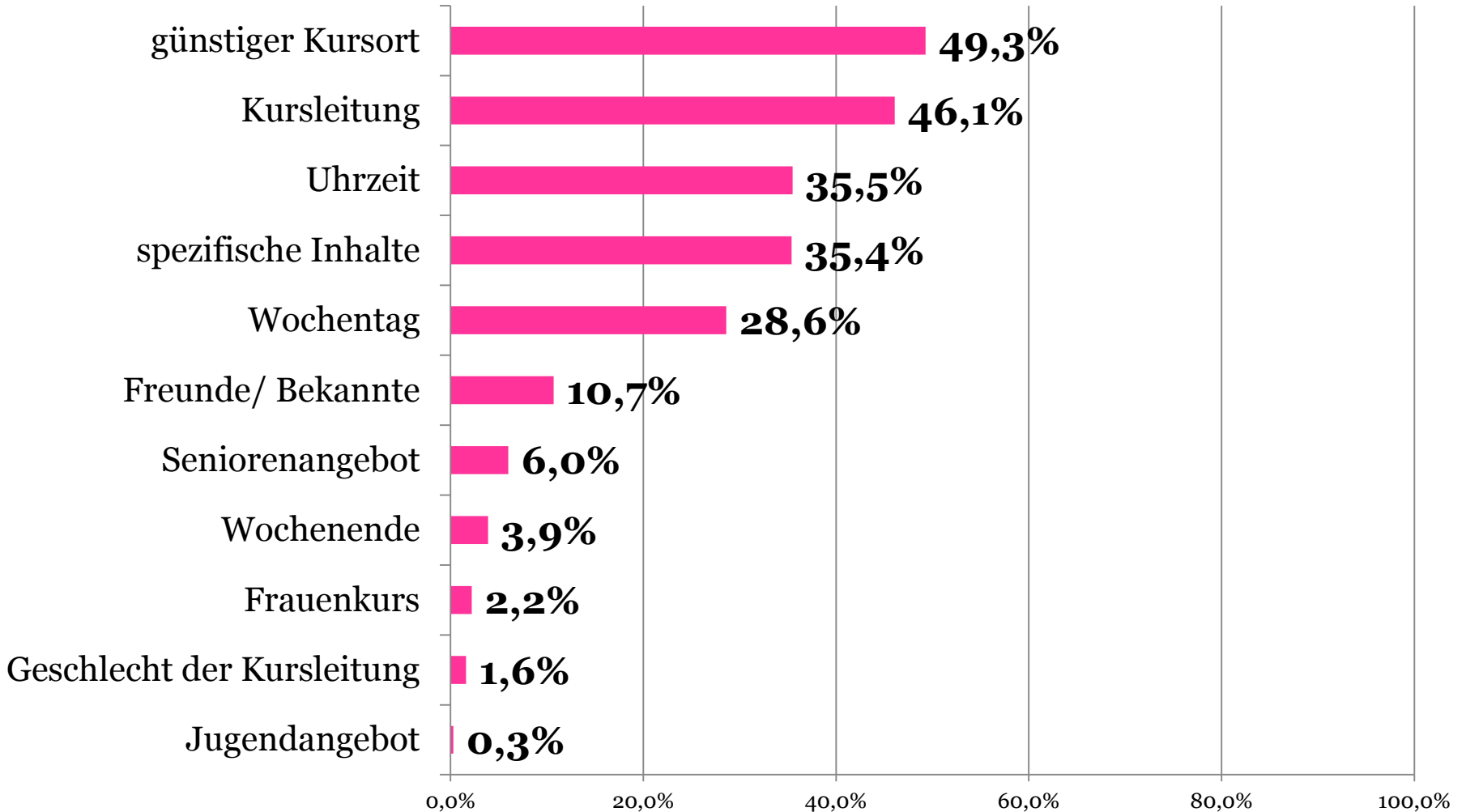
# Grund für die Kursanmeldung?

(DaZ/ DaF, Mehrfachantworten möglich, N= 129)



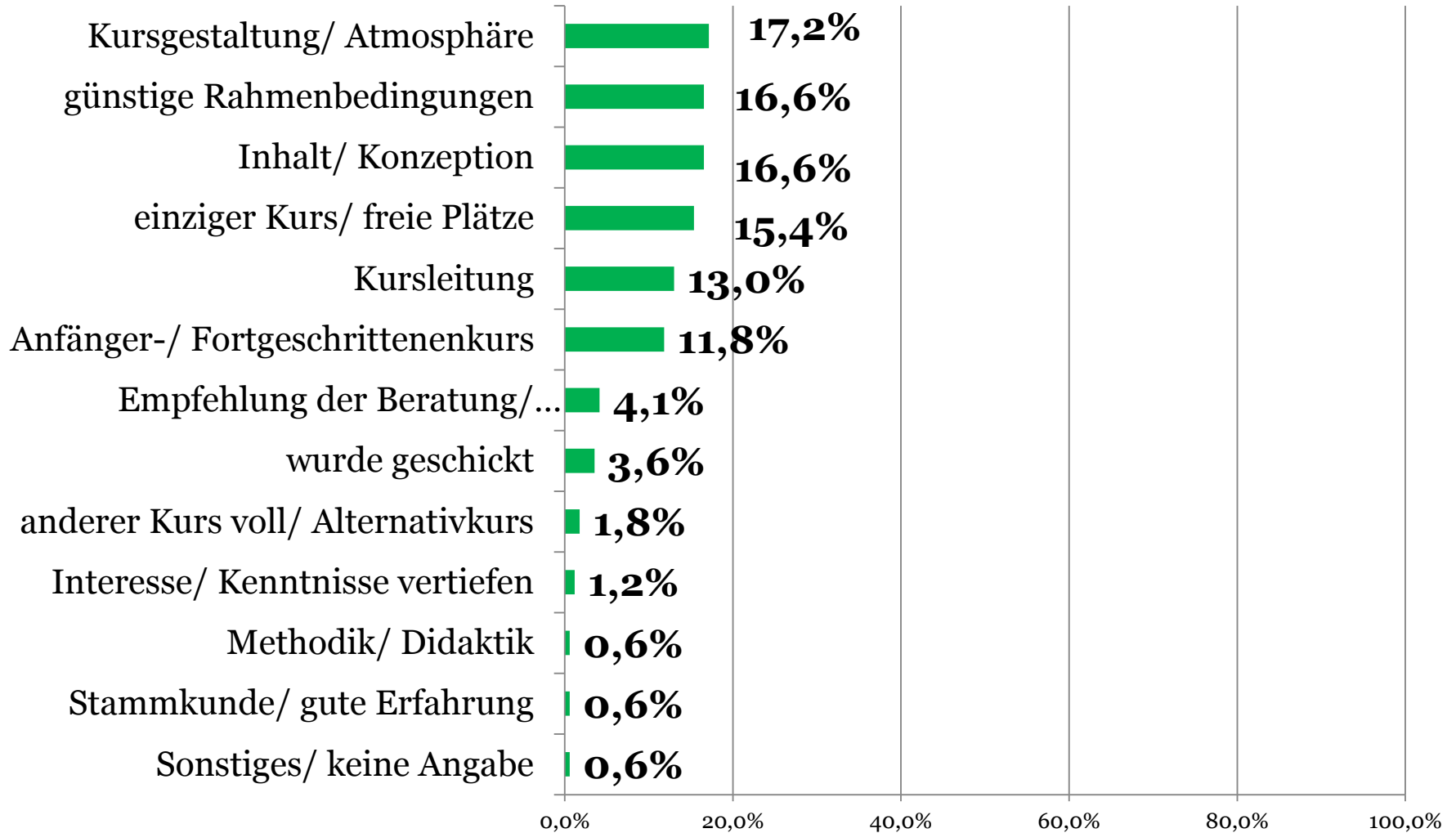
# Grund für gerade diesen Kurs?

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, N= 2304)



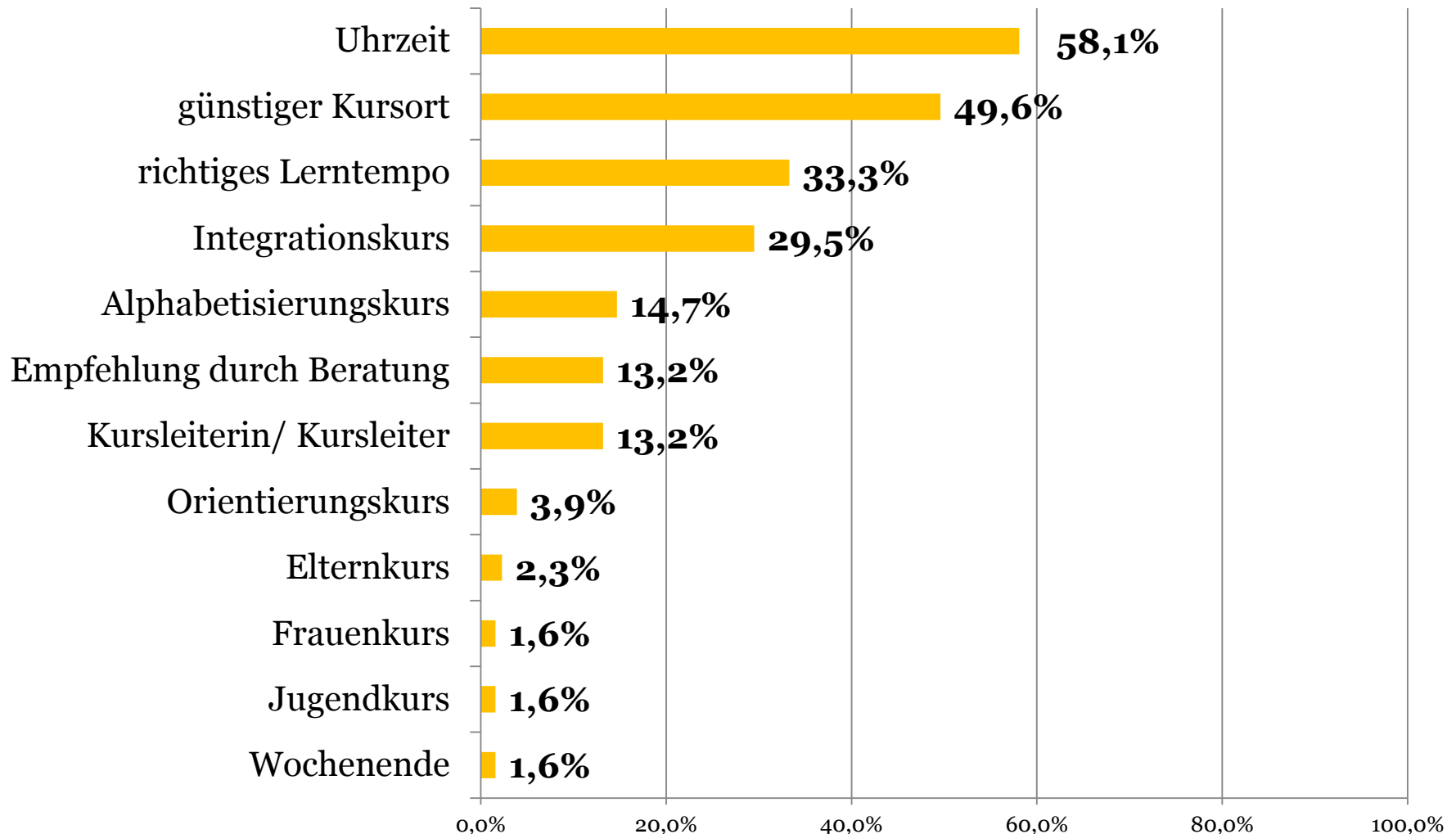
# Grund f. gerade diesen Kurs, „Sonstiges“

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 169)



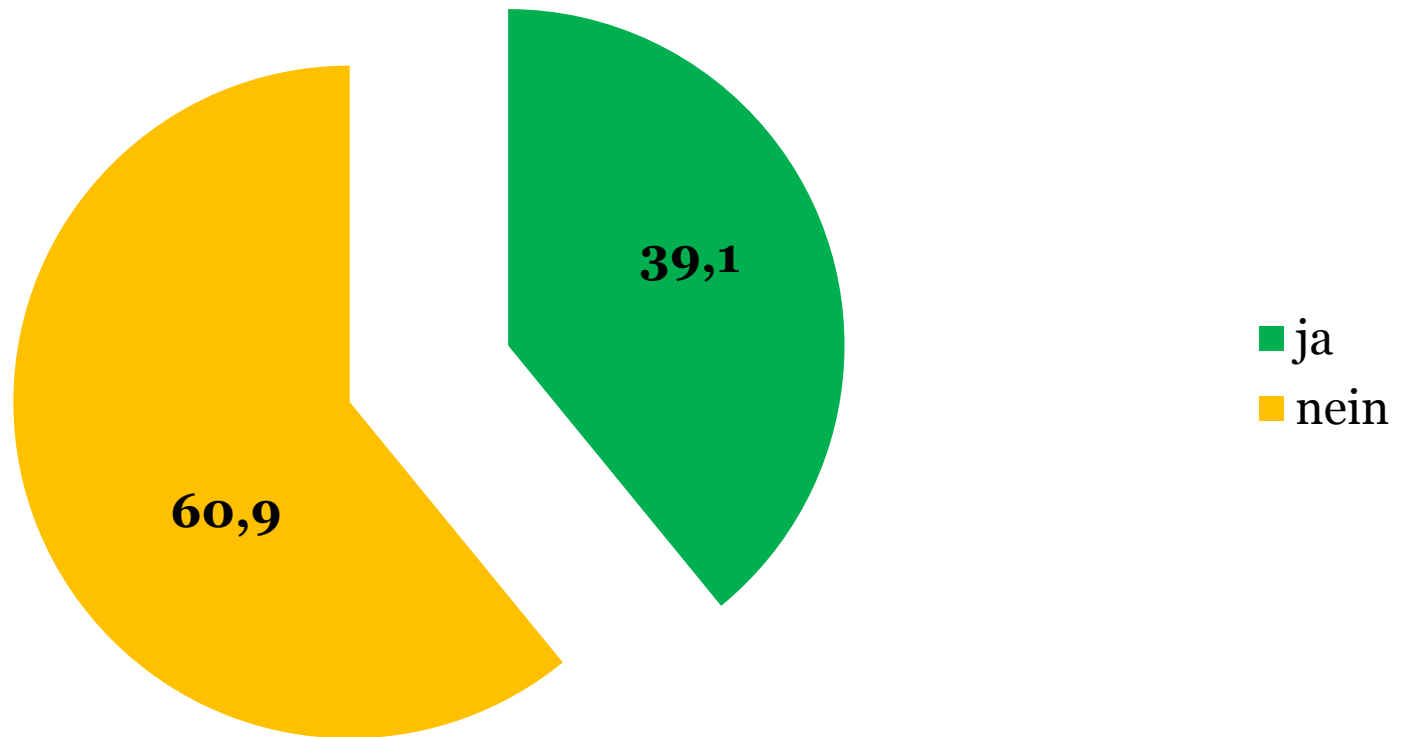
# Grund für gerade diesen Kurs?

(DaZ/ DaF, Mehrfachantworten möglich, N= 129)



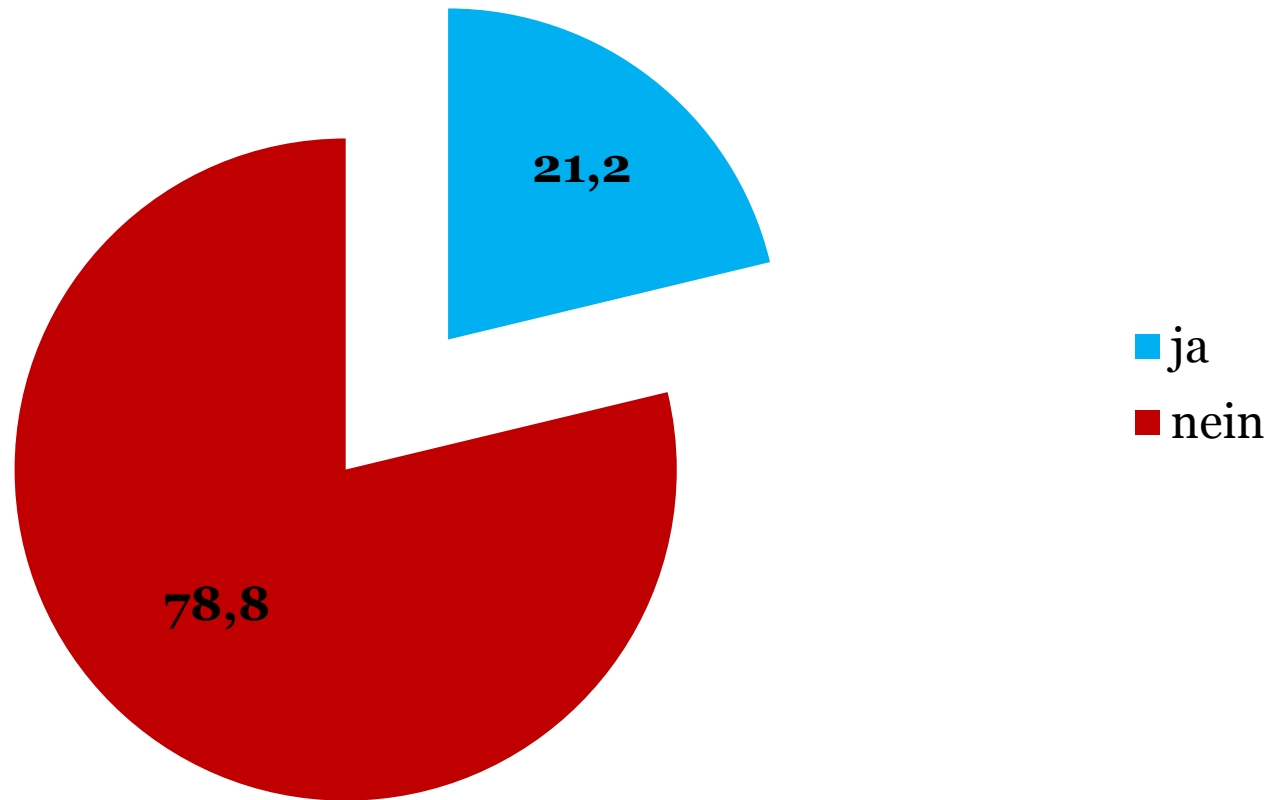
# Kennen Sie das Beratungsangebot?

(Kundenmonitor, n= 2236, in %)



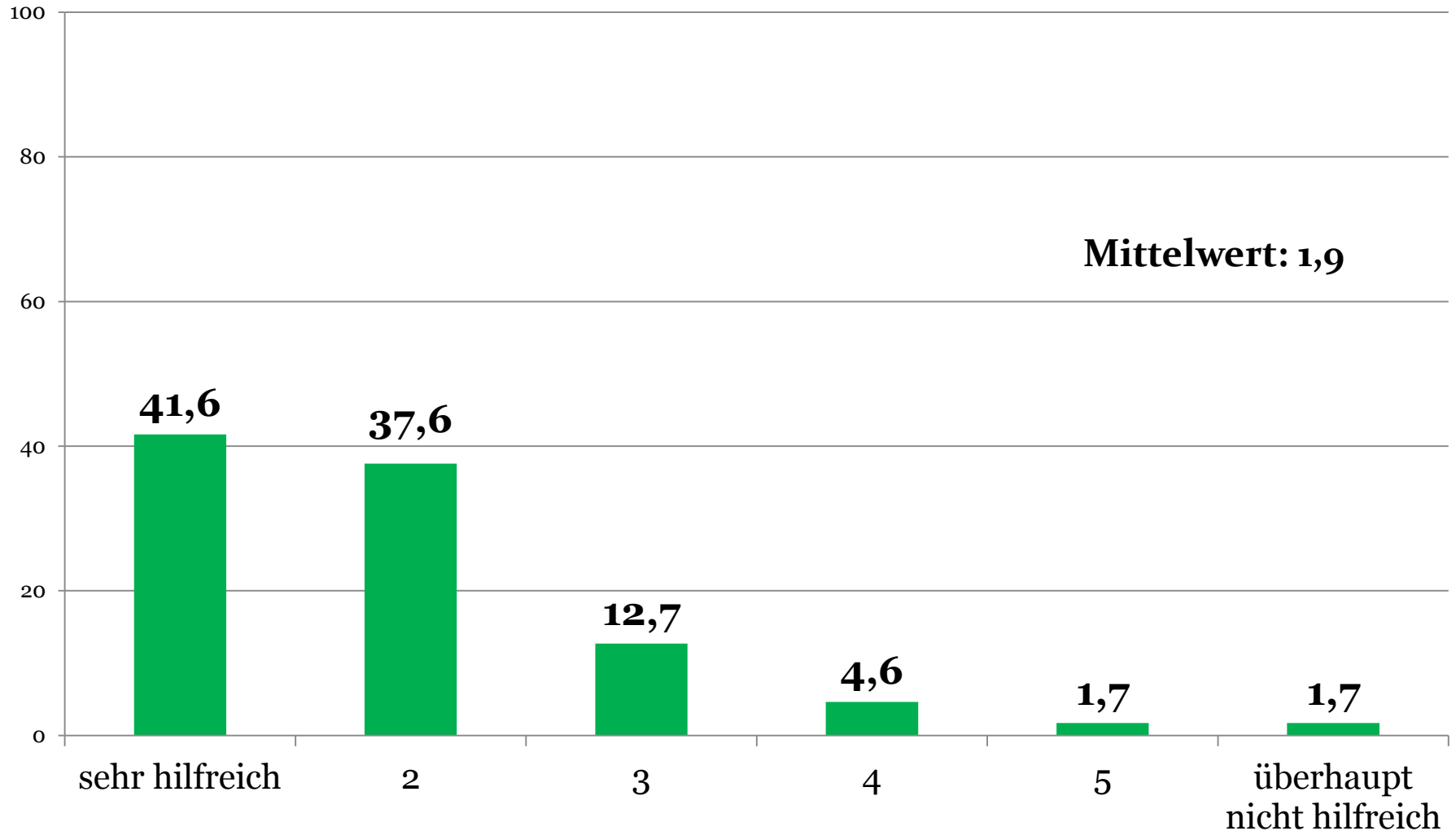
# Fachberatung in Anspruch genommen?

(Kundenmonitor, n= 838, in %)



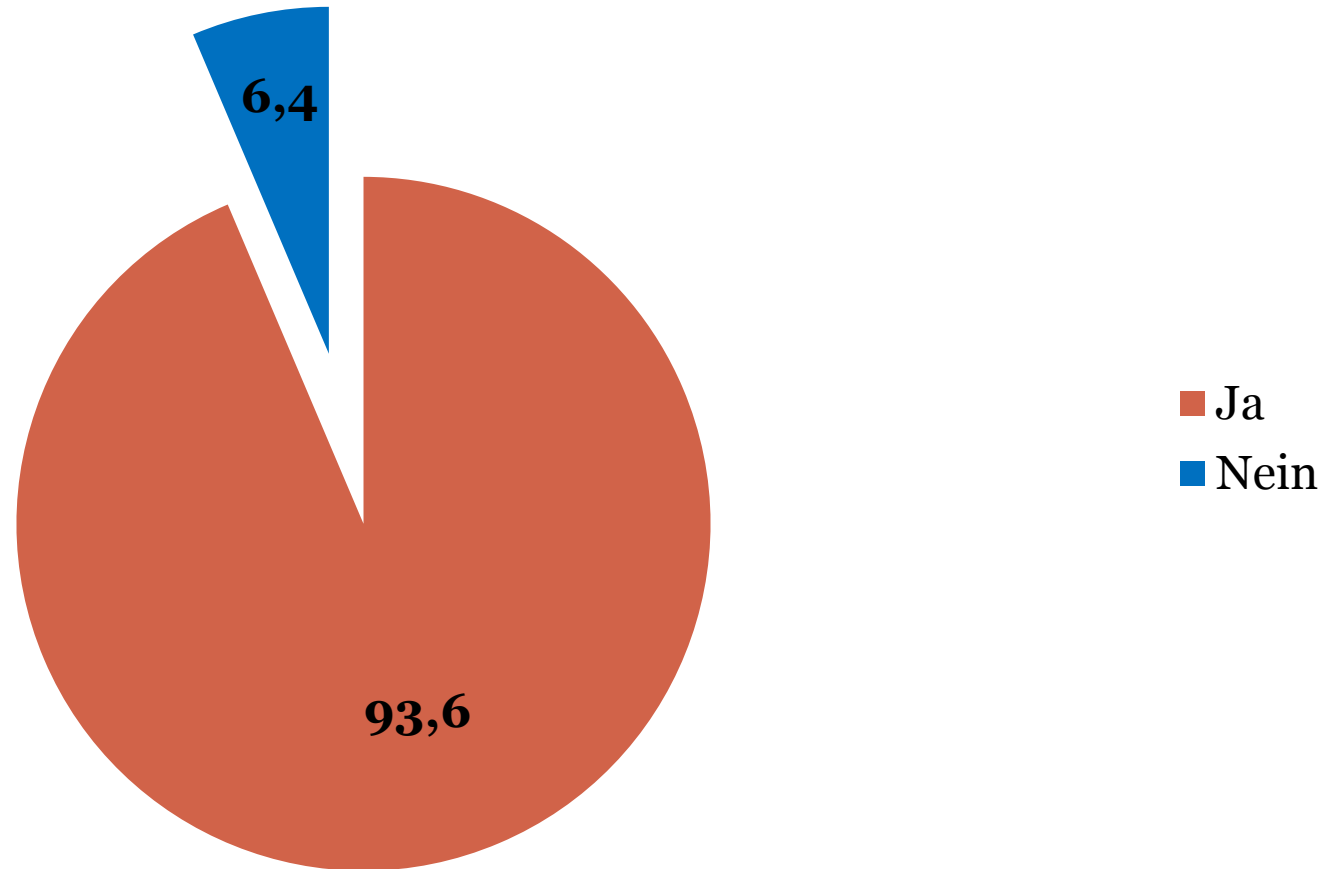
# War die Beratung hilfreich?

(Kundenmonitor, n= 173, in %)



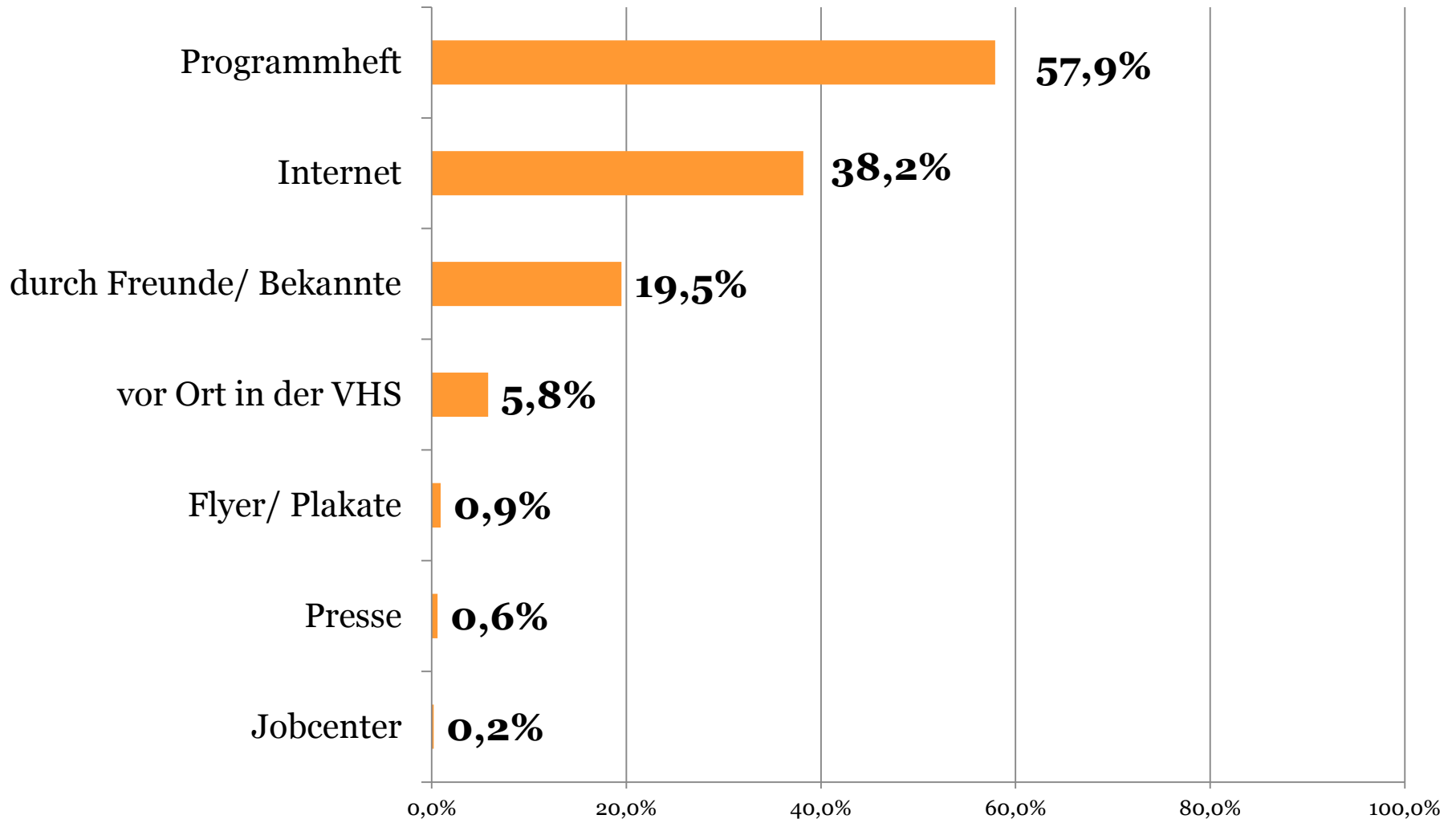
# Richtiger Kurs empfohlen?

(DaZ/ DaF, n= 125, in %)



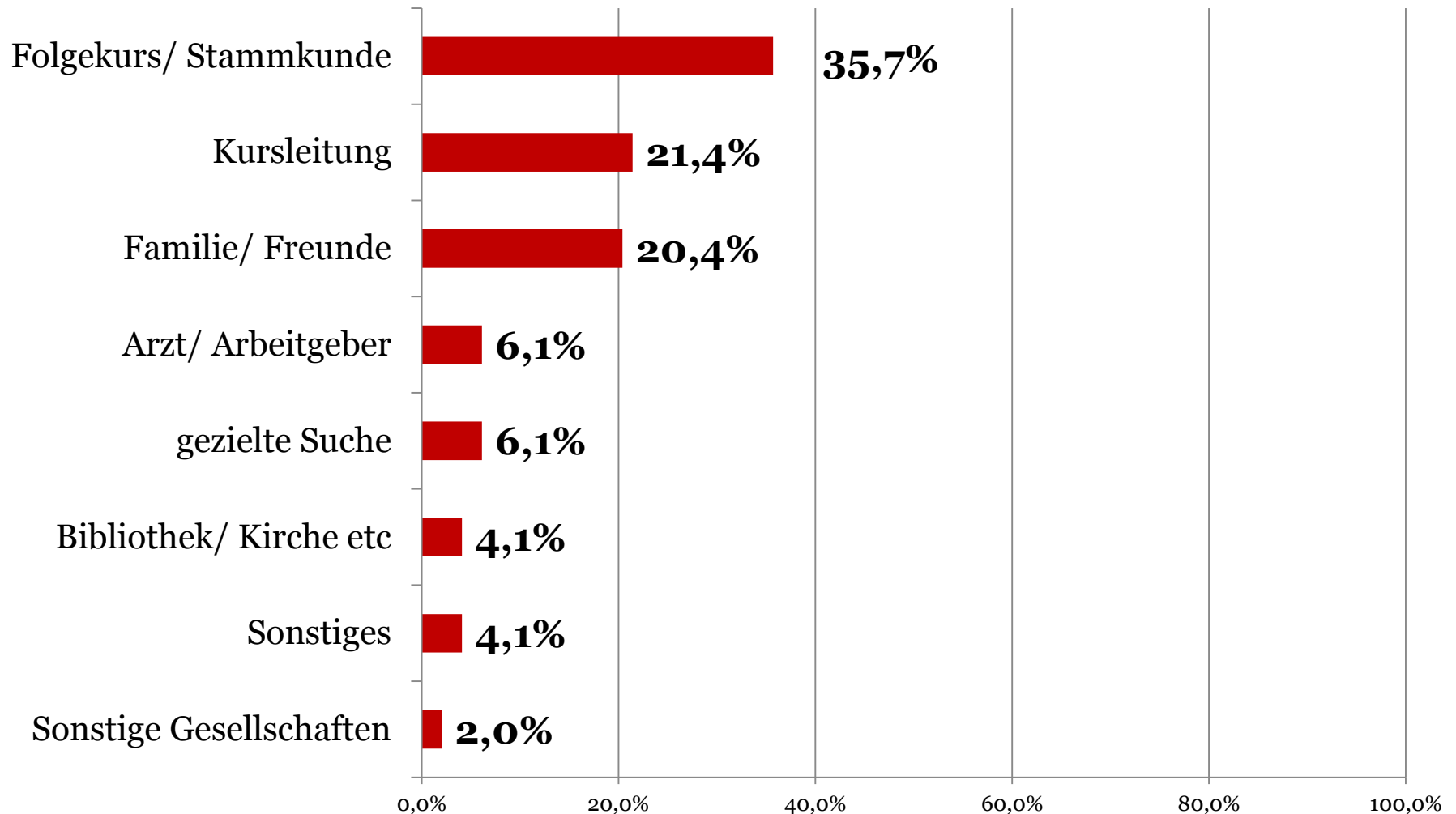
# Wie von VHS Angeboten erfahren?

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, N= 2304)



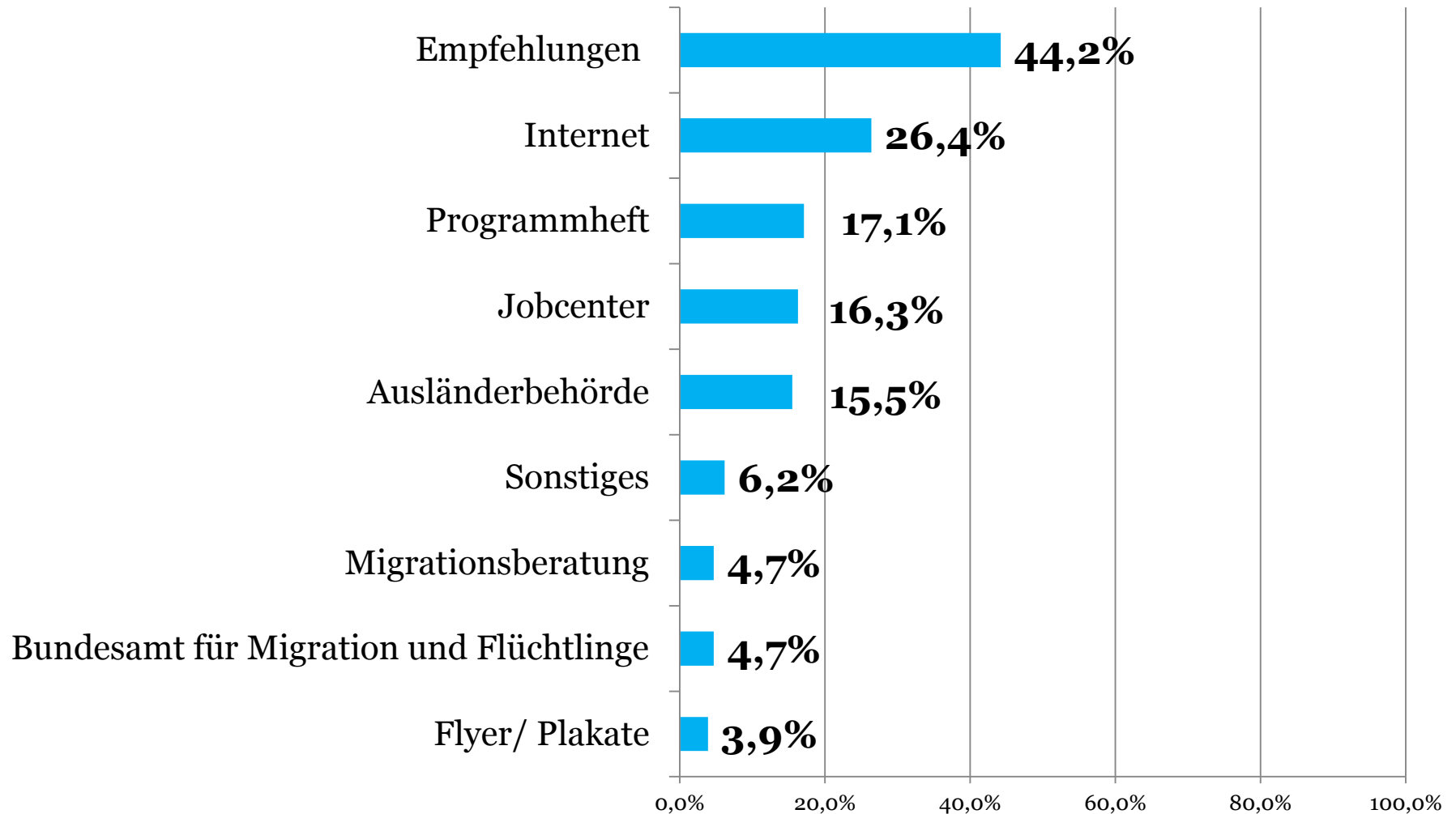
# Wie von VHS Angeboten erfahren?

## „Sonstiges“ (Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 98)



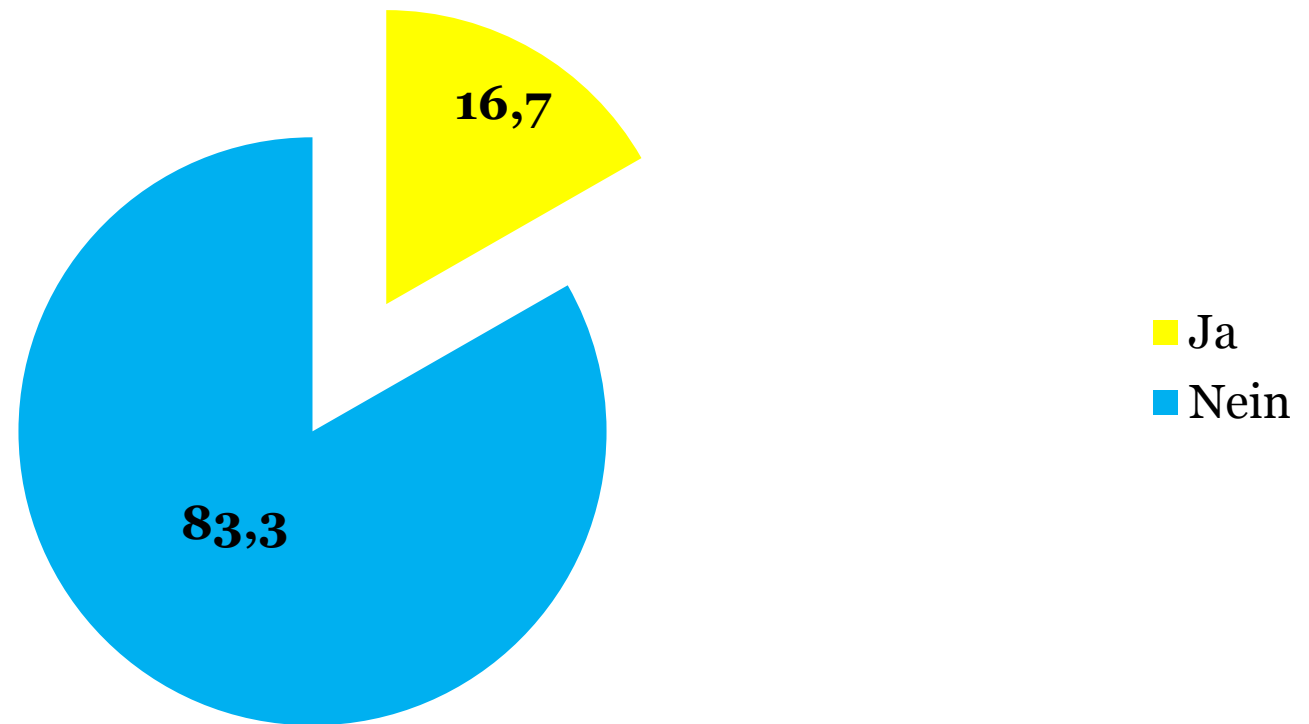
# Wie von den VHS Angeboten erfahren?

(DaZ/ DaF, Mehrfachantworten möglich, N= 129)



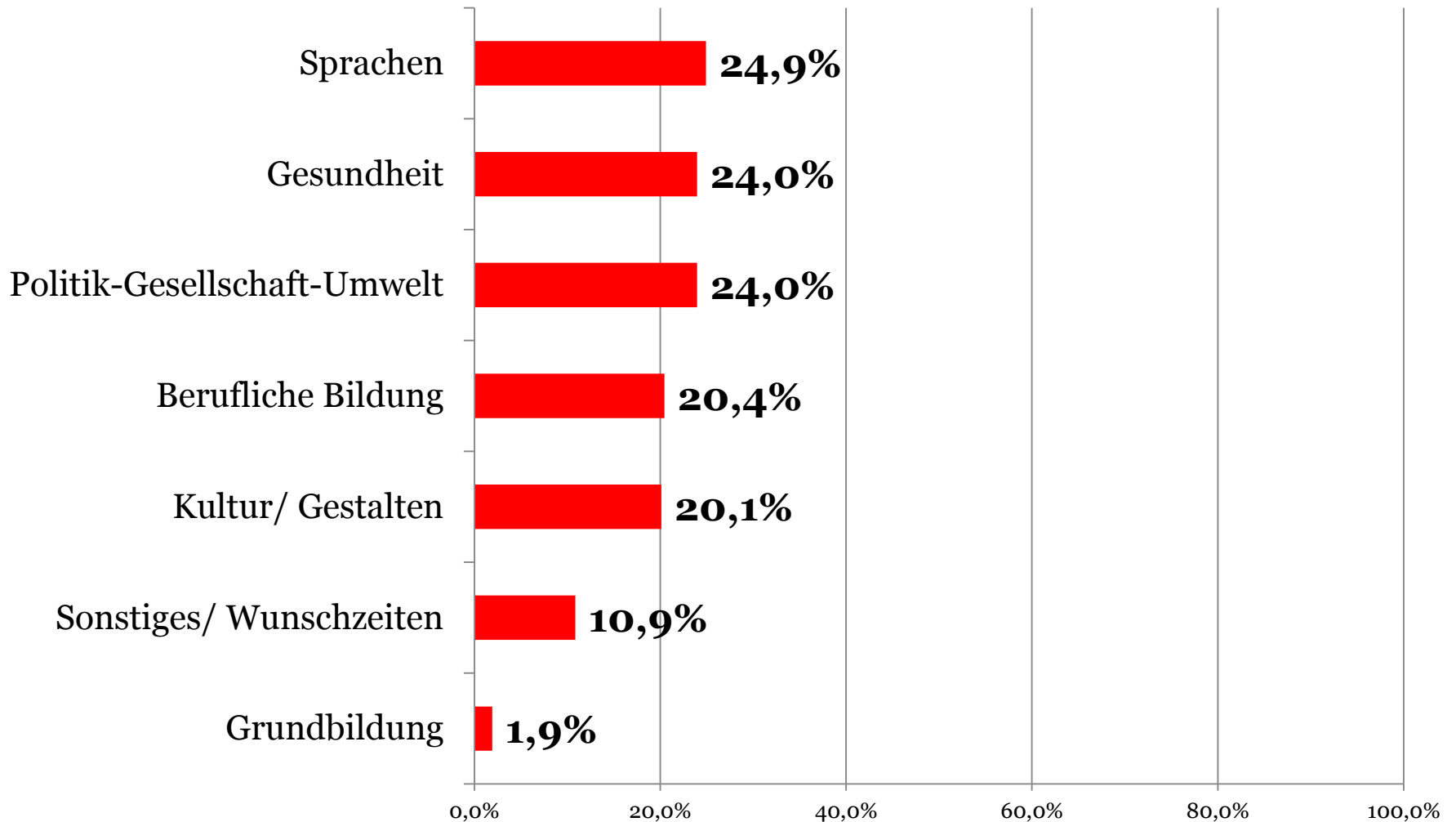
# Kursangebote, die fehlen?

(Kundenmonitor, n= 1925, in %)



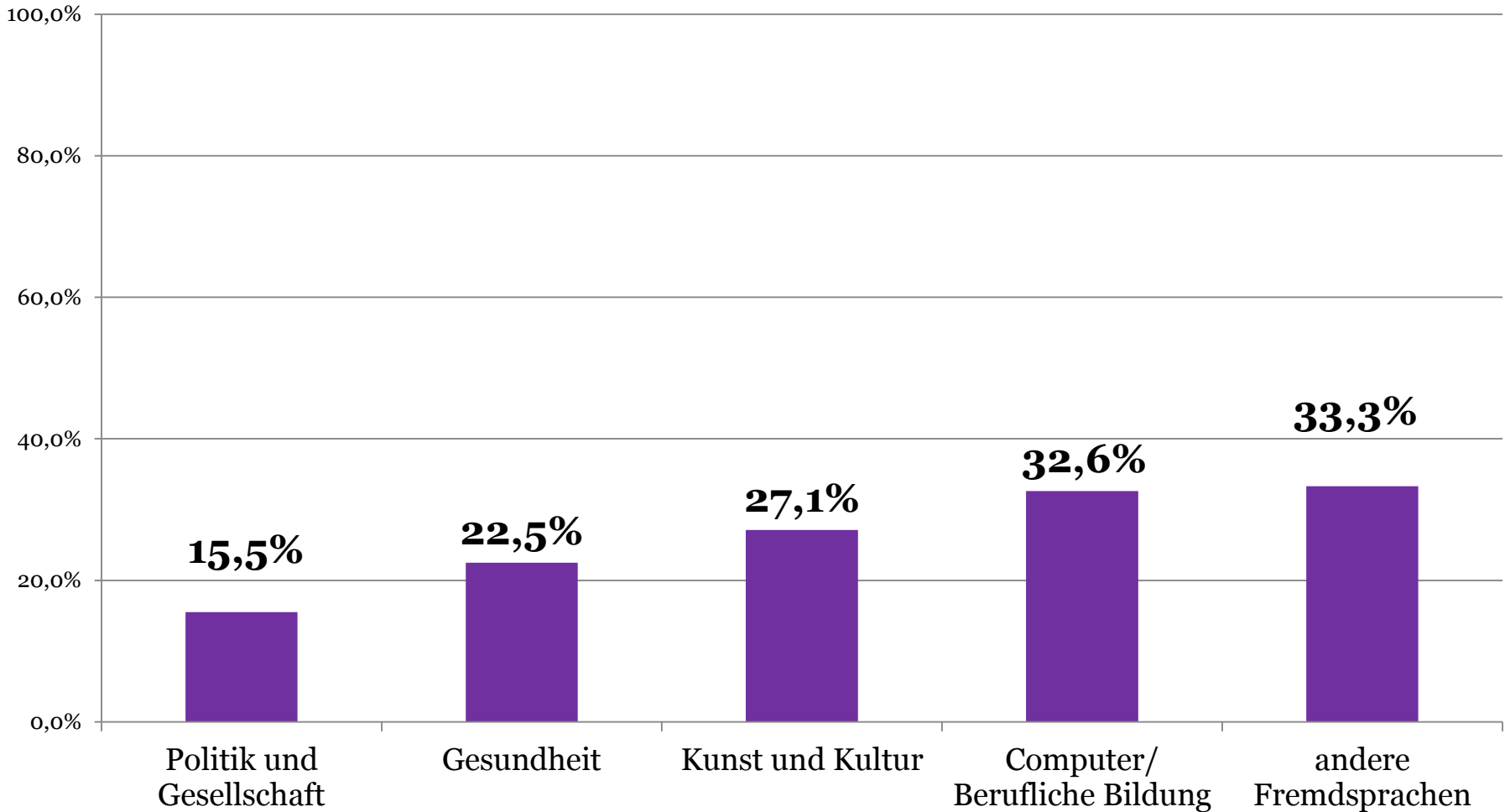
# Kursangebote, die fehlen

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 313)



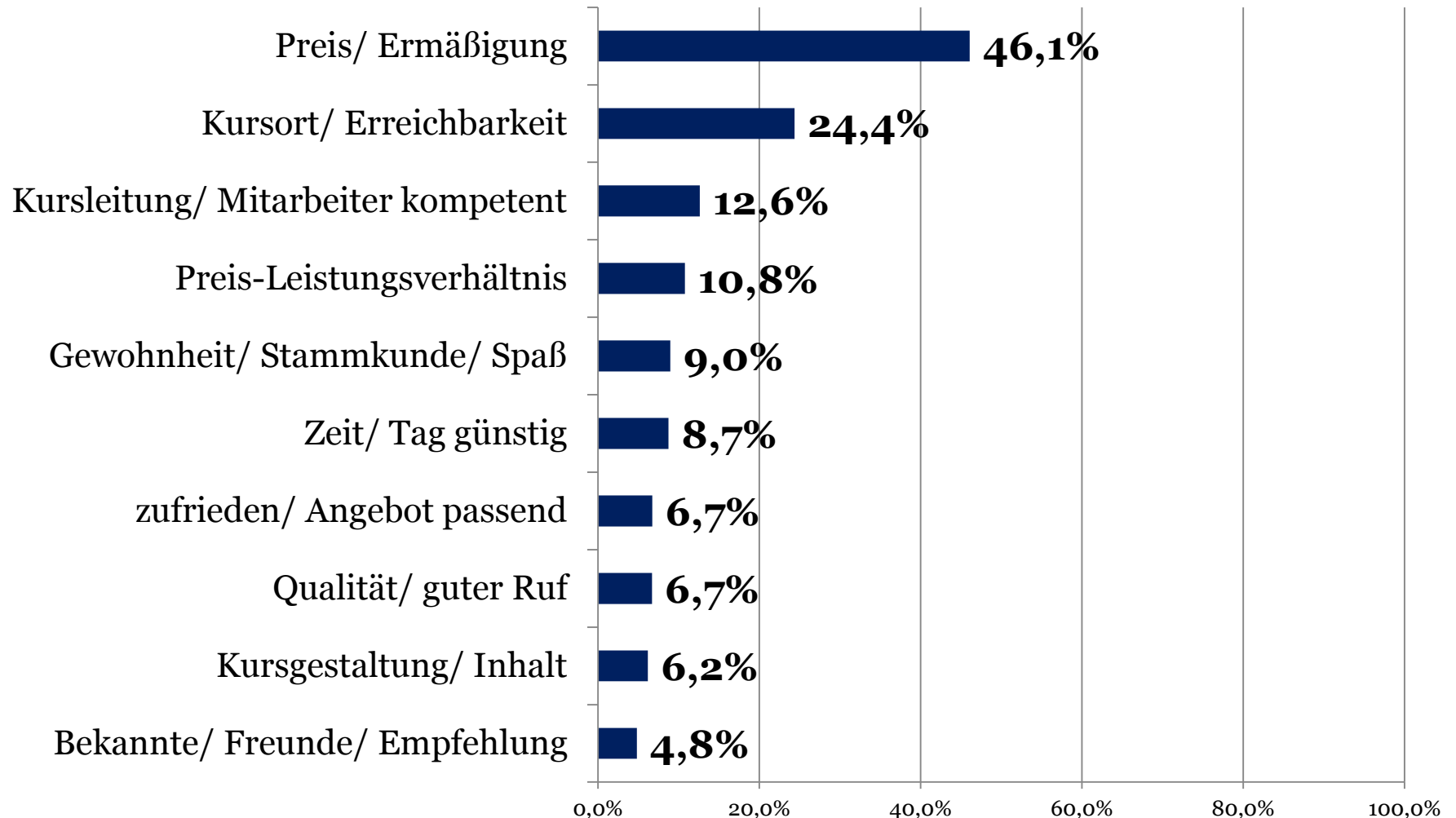
# Welche anderen Kurse interessieren?

(DaZ, DaF, N= 129, Mehrfachantwort möglich)



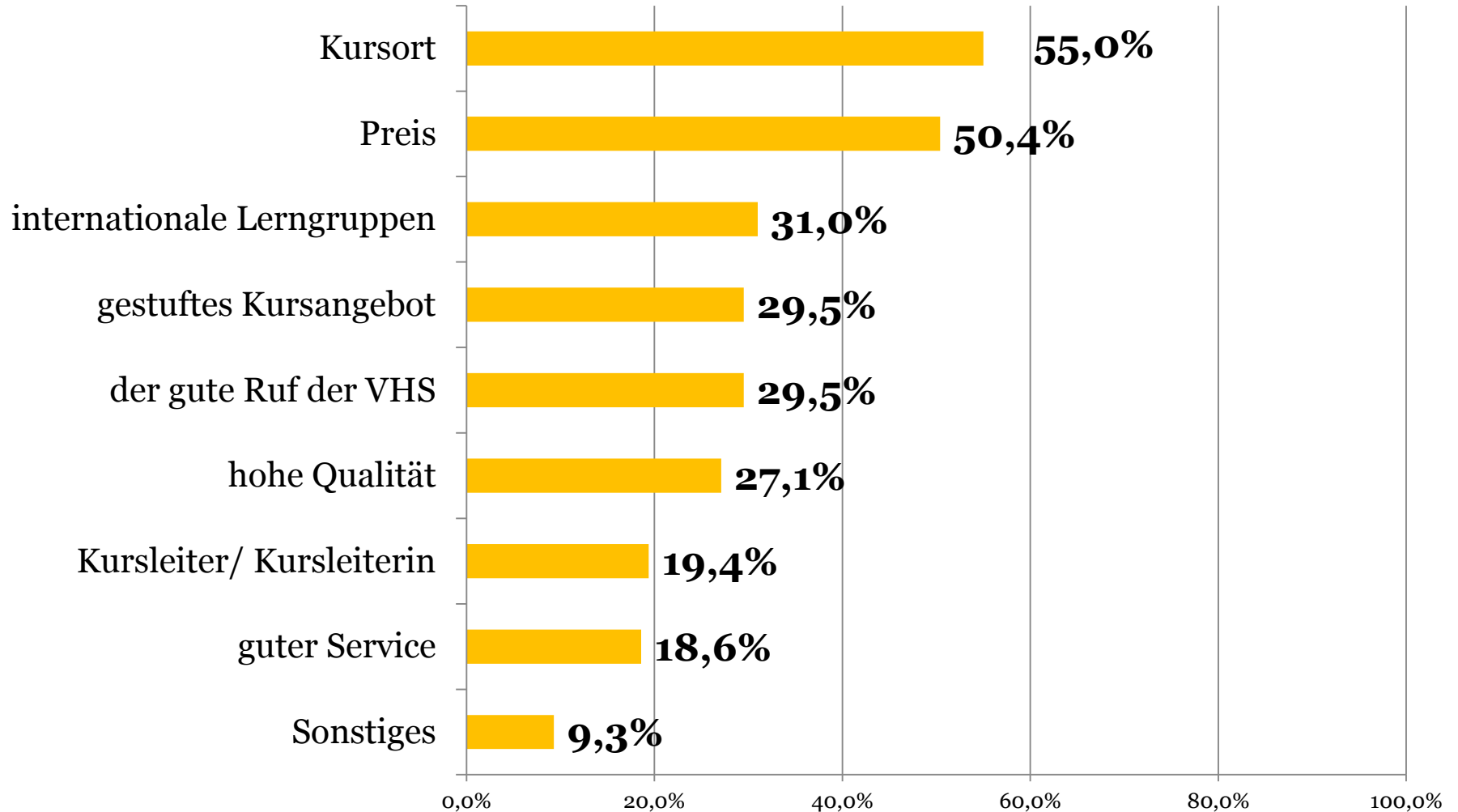
# Warum gerade VHS-Kurs? „Top Ten“

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 1764)



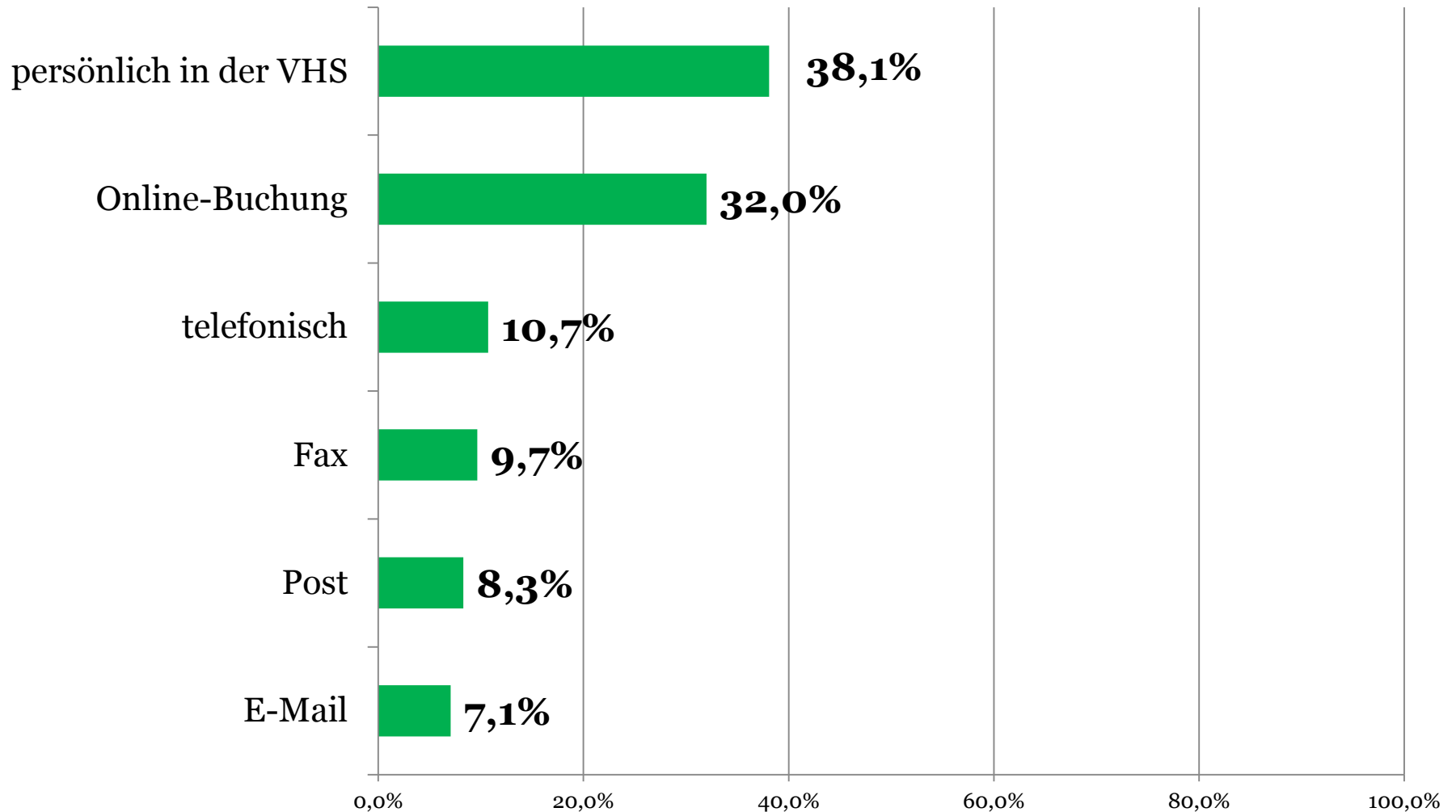
# Warum gerade VHS-Kurs?

(DaZ/ DaF, Mehrfachantworten möglich, N= 129)



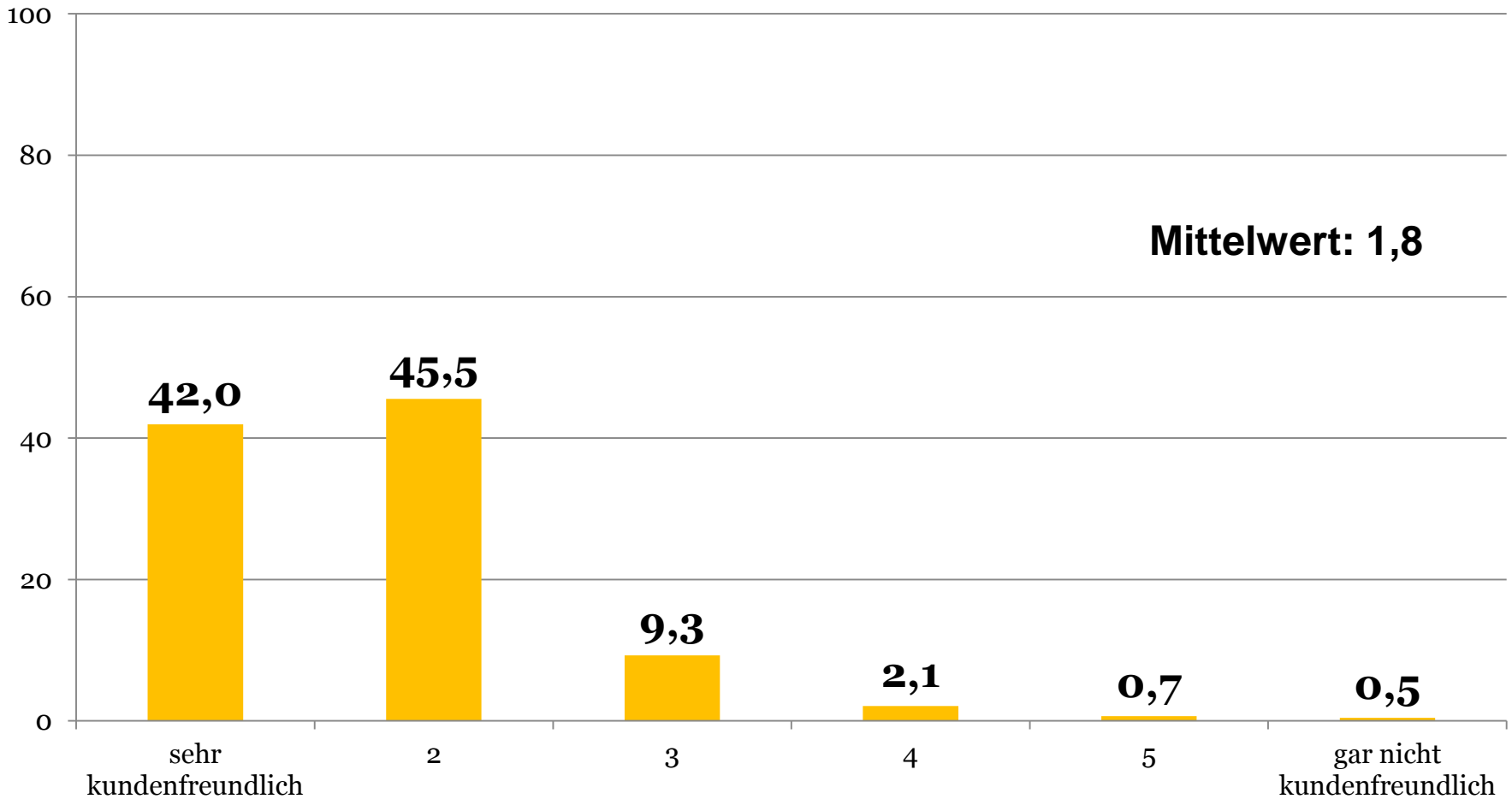
# Auf welche Art angemeldet?

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 2279)



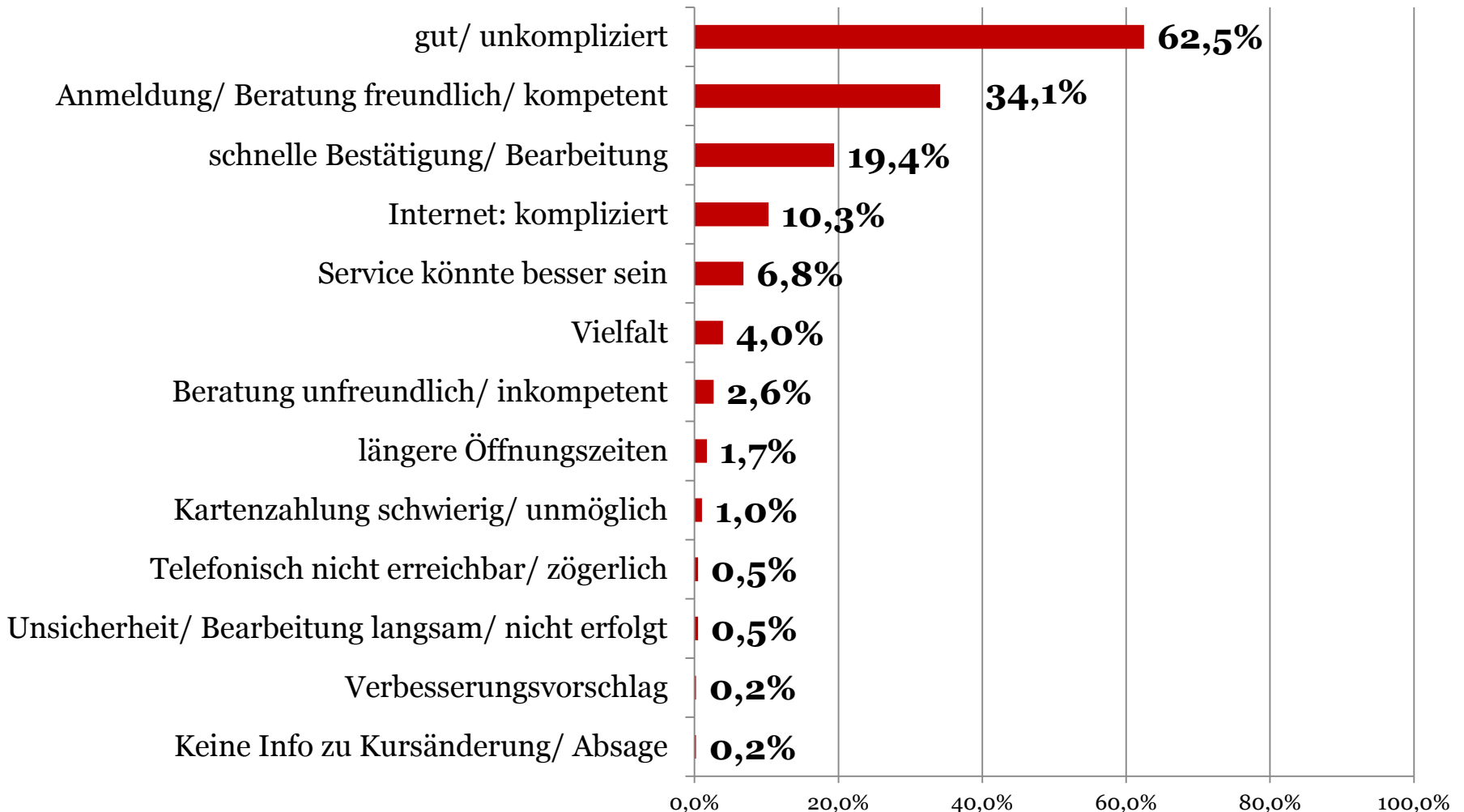
# Kundenfreundlichkeit des Anmeldeverfahrens?

(Kundenmonitor, n= 2200, in %)



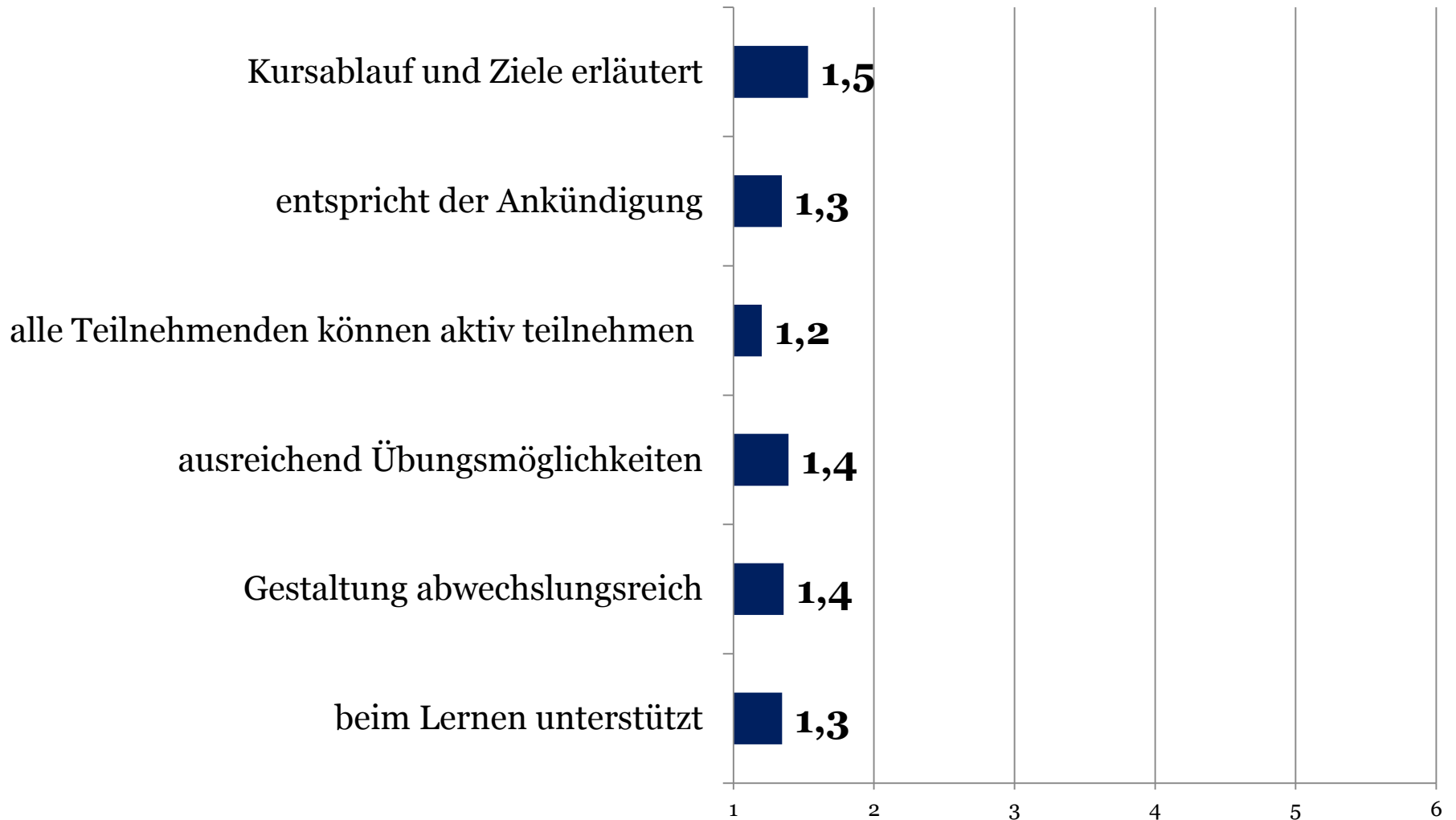
# Gründe für die Beurteilung

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 1061)



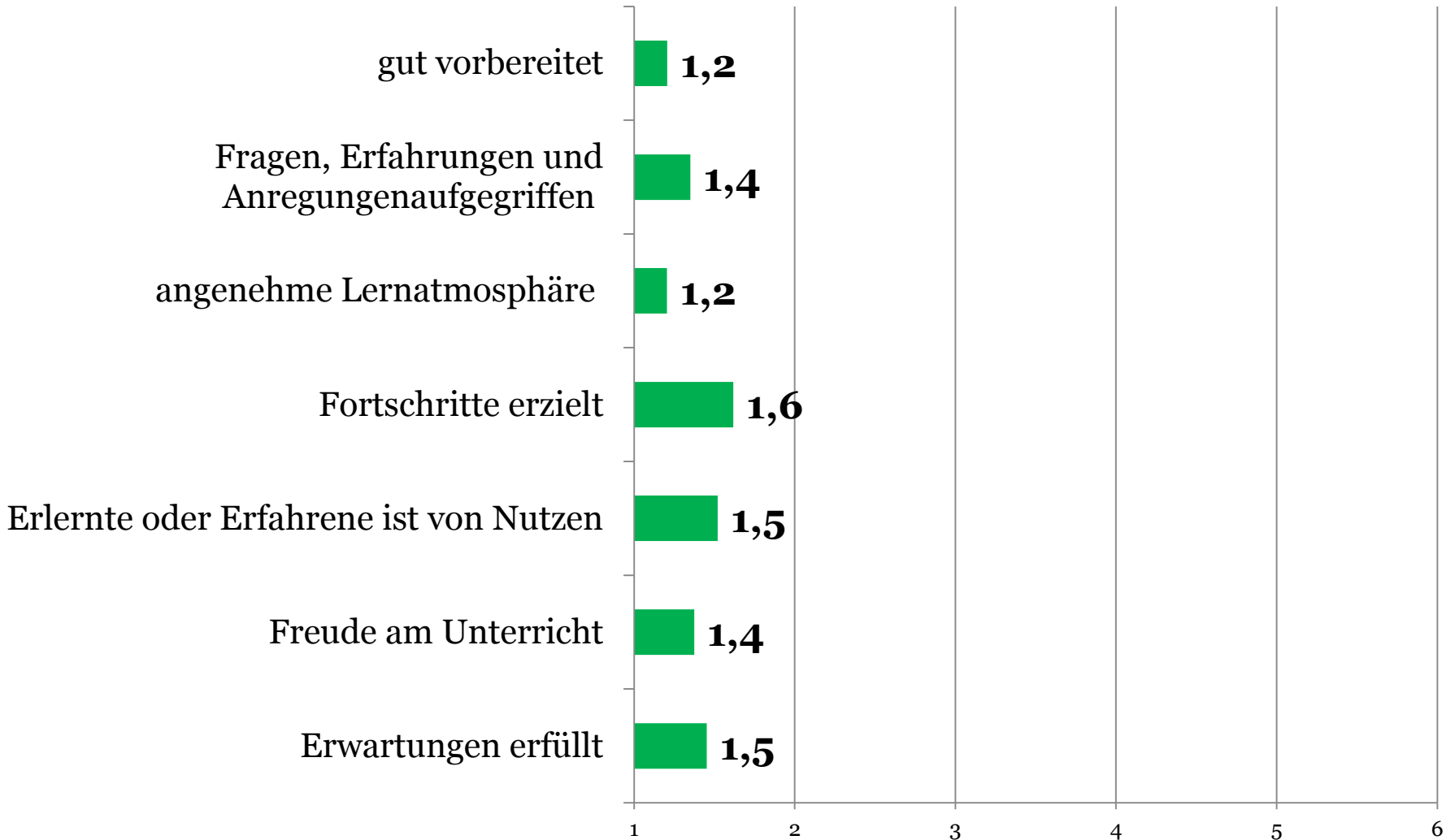
# Bewertung Unterrichtsgeschehen

(Kundenmonitor, Mittelwerte, N= 2304)



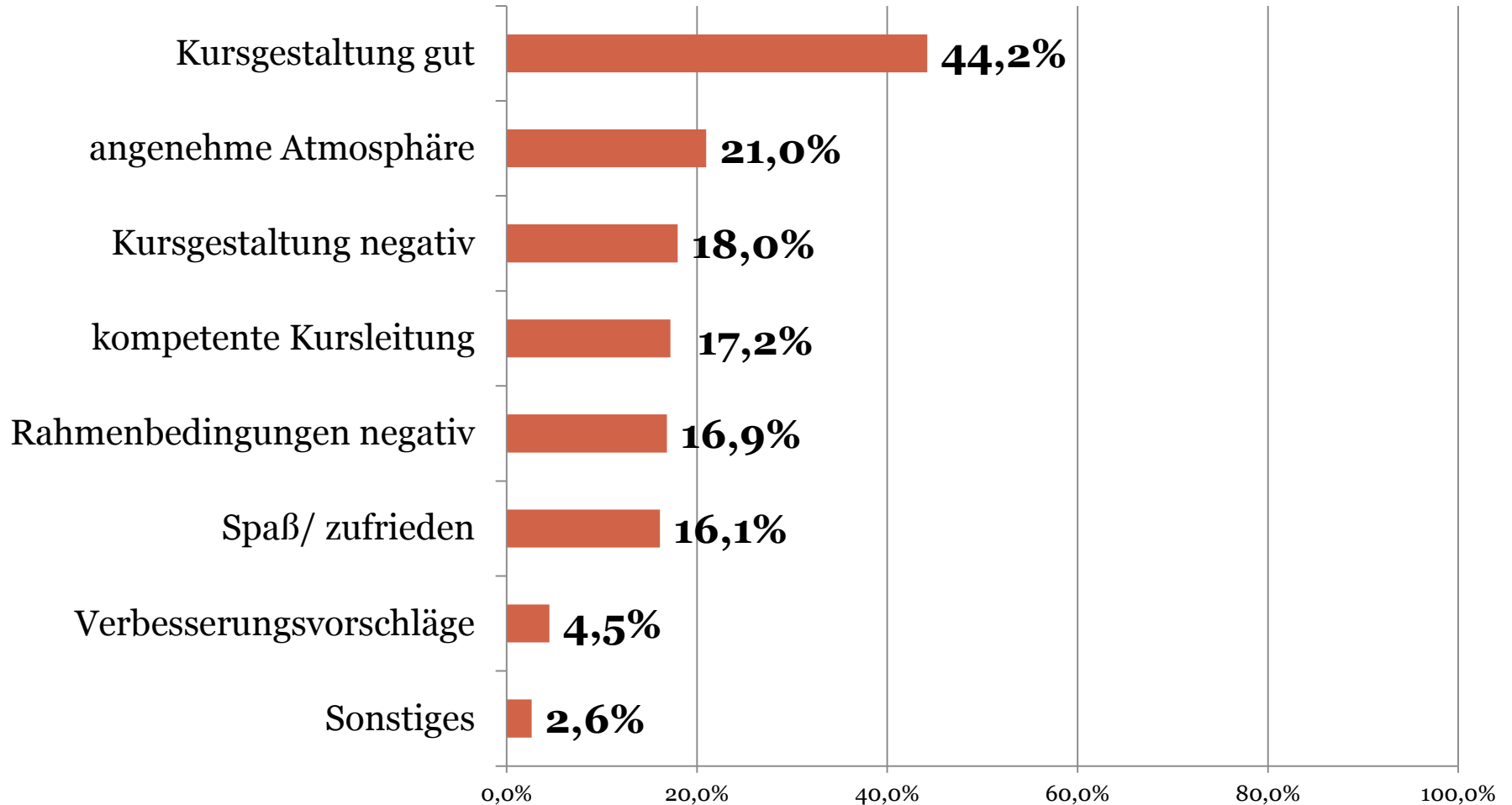
# Bewertung Unterrichtsgeschehen

(Kundenmonitor, Mittelwerte, N= 2304)



# Anmerkungen zum Kursgeschehen

(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 267)



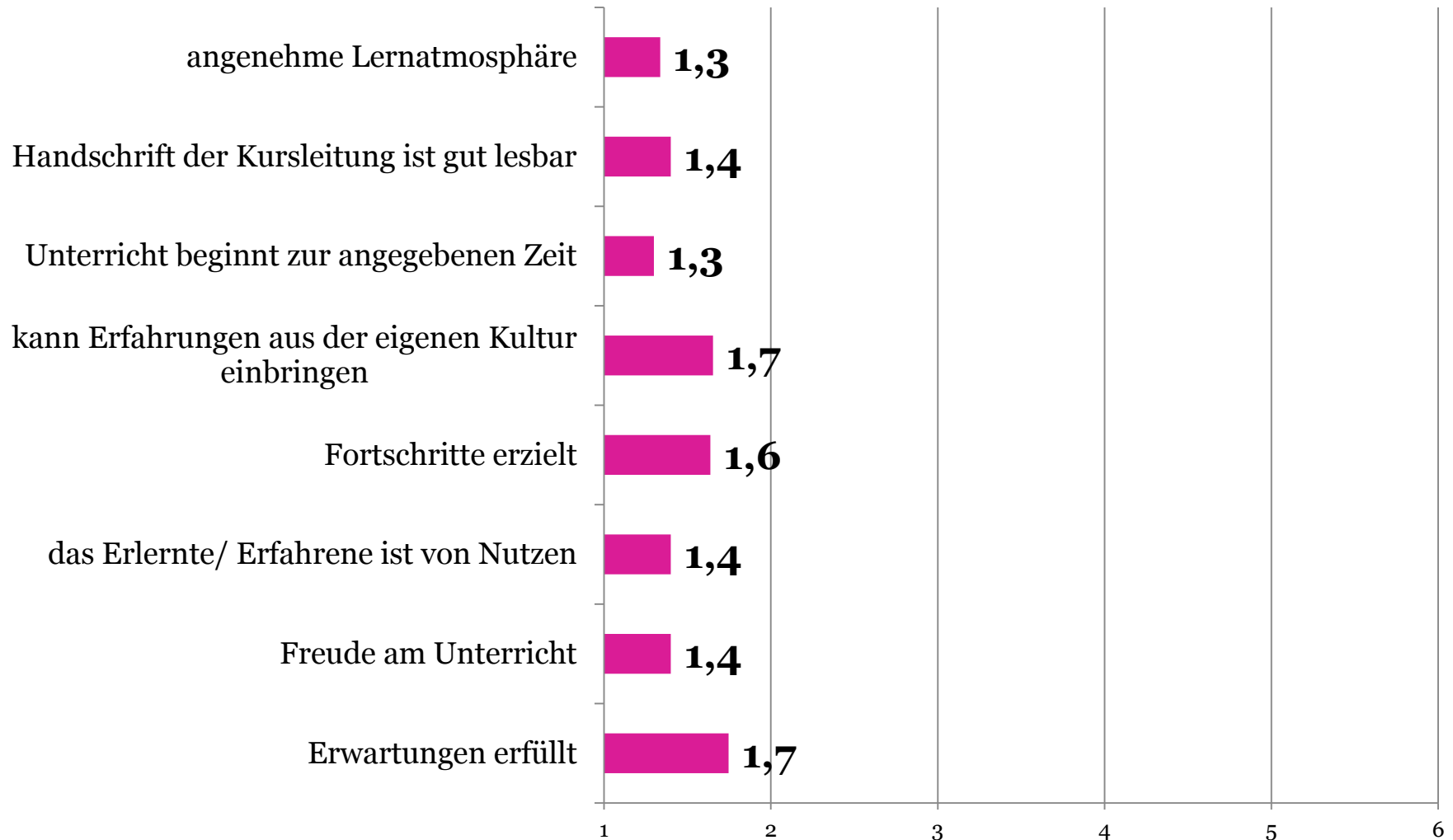
# Bewertung Unterrichtsgeschehen

(DaZ/ DaF, Mittelwerte, N= 129, Schulnotenskala Note 1 - 6)



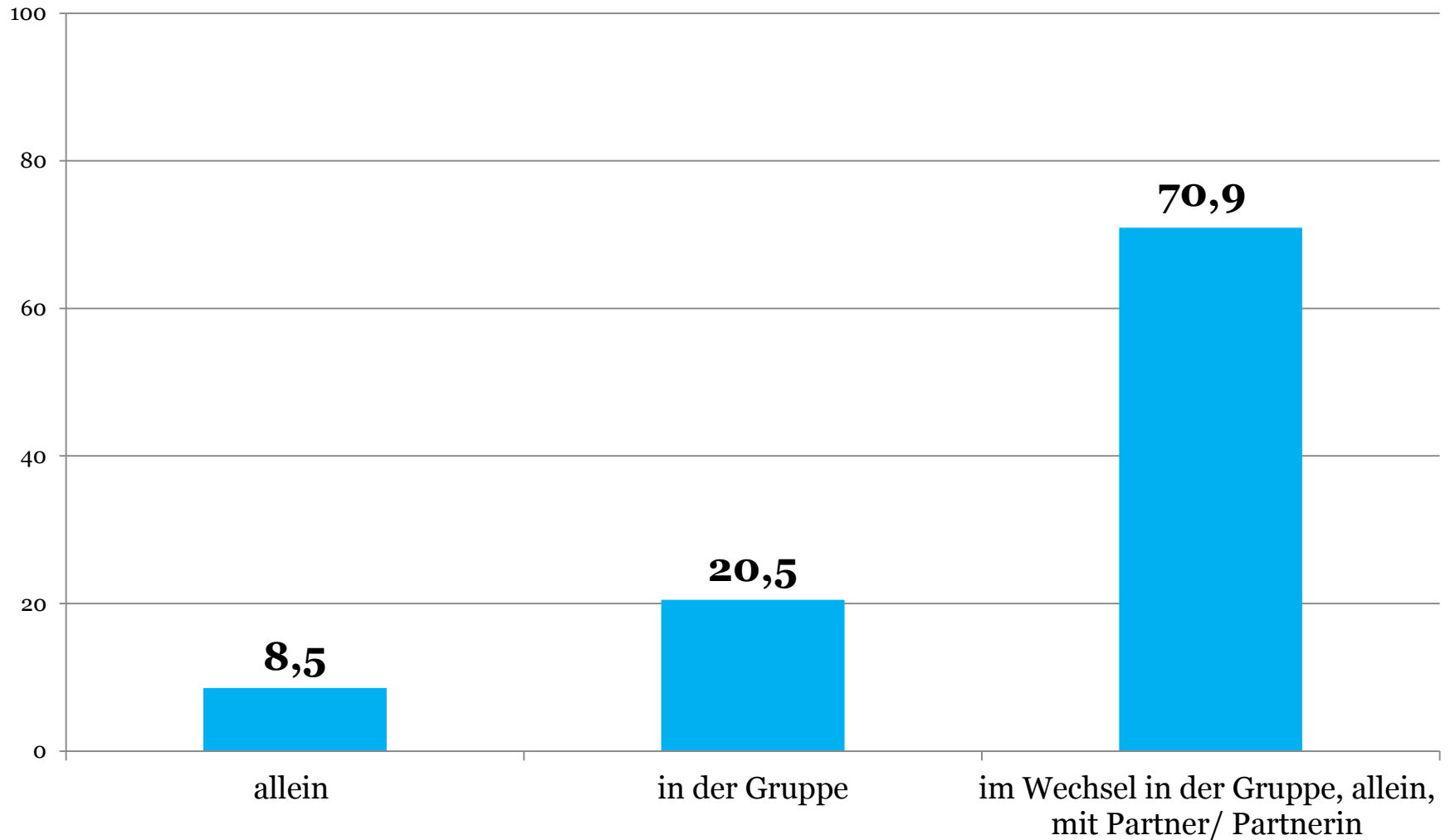
# Bewertung Unterrichtsgeschehen

(DaZ/ DaF, Mittelwerte, N= 129, Schulnotenskala Note 1 - 6)



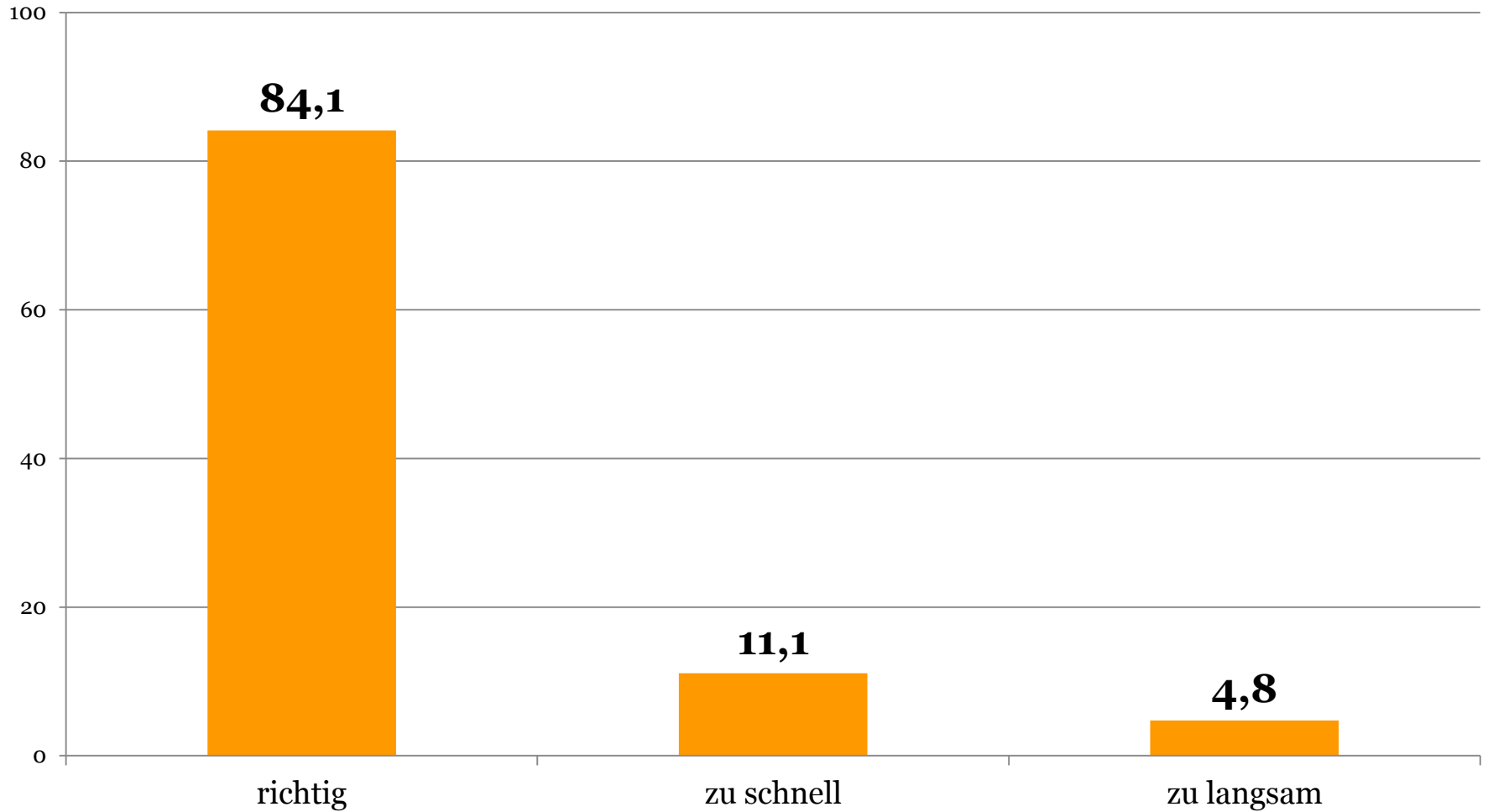
# Das Lernen macht besonders Spaß

(DaZ/ DaF, n= 117, in %)



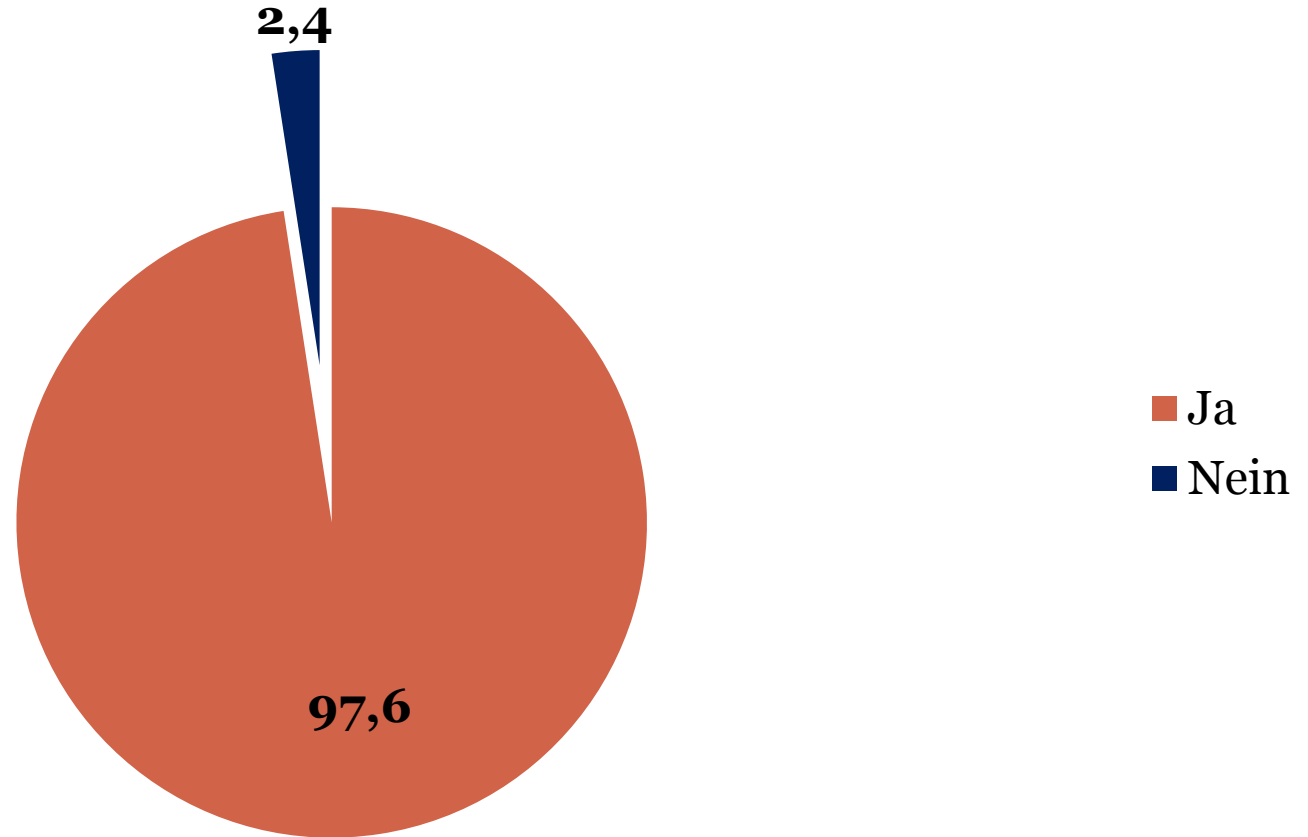
# Das Lerntempo ist

(DaZ/ DaF, n= 126, in %)



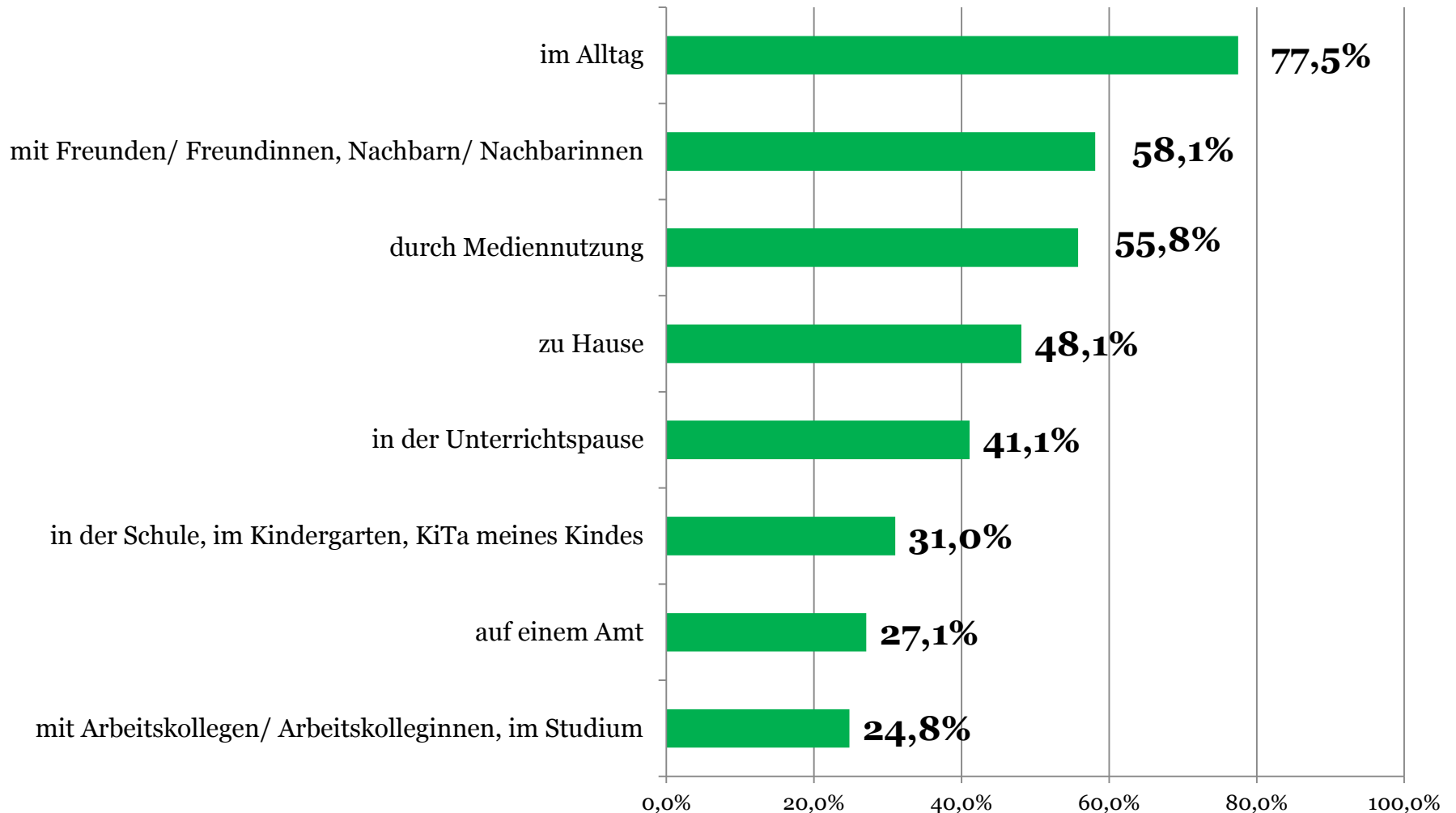
# Ich wende an, was ich gelernt habe

(DaZ/ DaF, n= 123, in %)



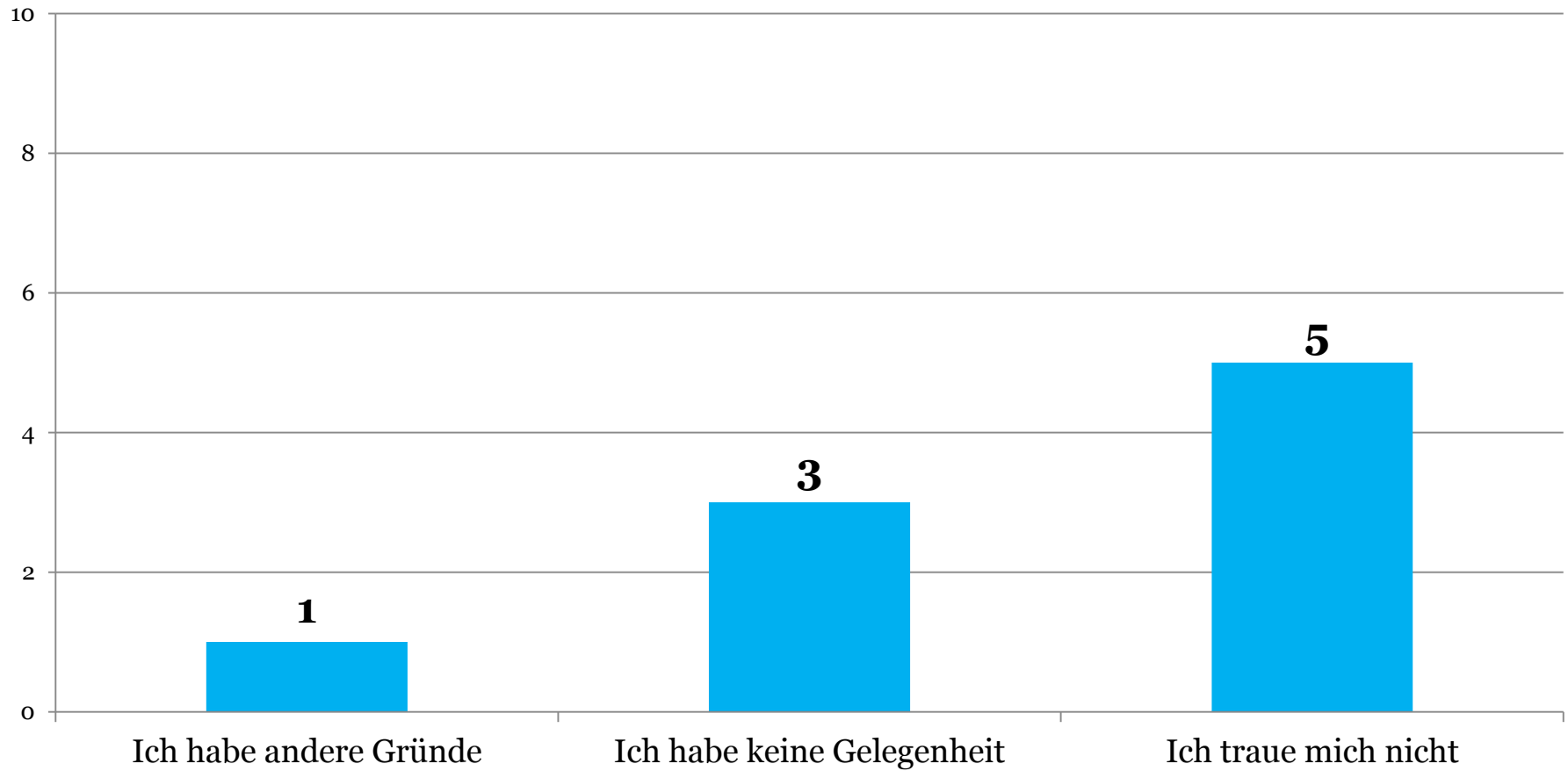
# Ich wende an

(DaZ/ DaF, N= 129, Mehrfachantwort möglich)

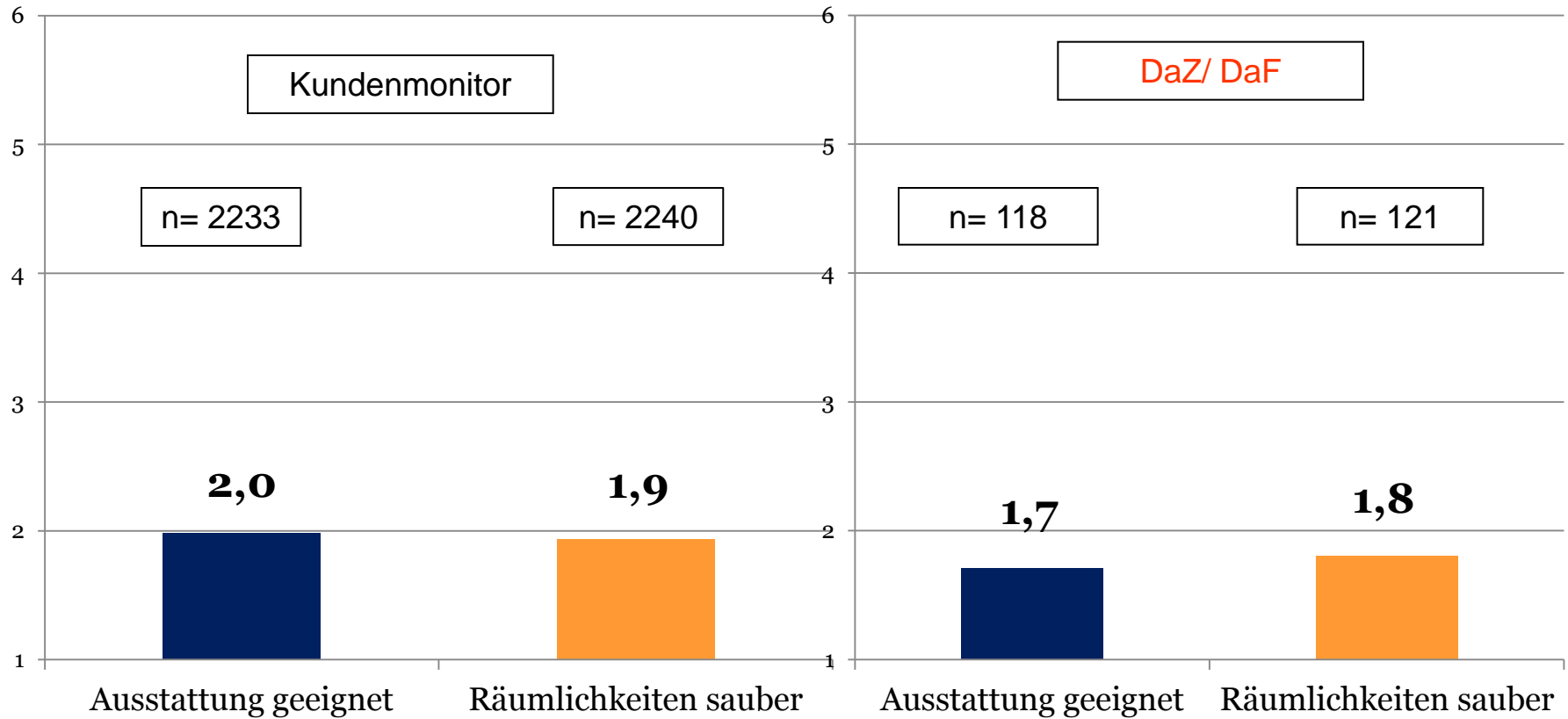


# Ich wende nicht an

(DaZ/ DaF, n= 9, Mehrfachantwort möglich, in absoluter Zahl)

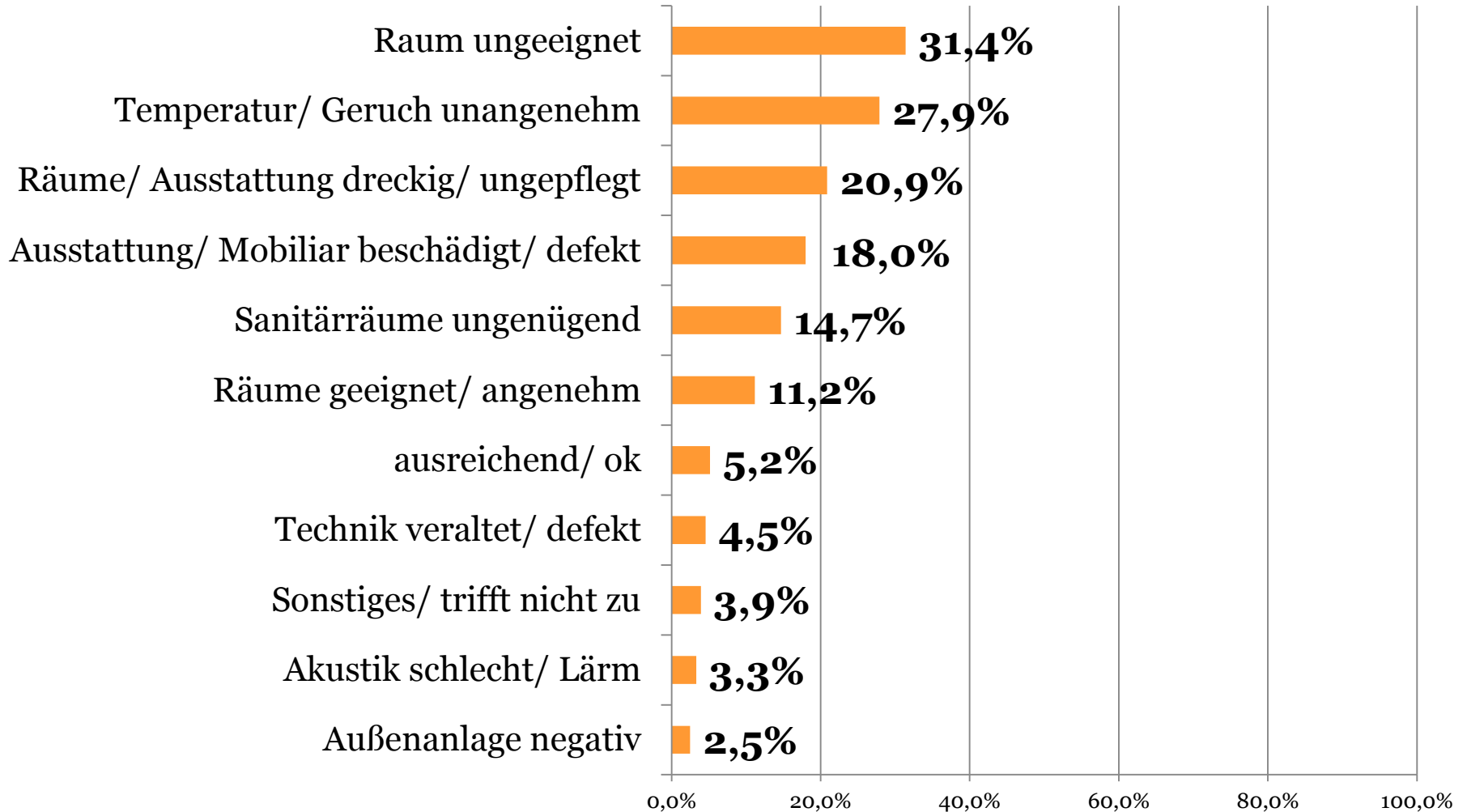


# Bewertung Unterrichtsräume (Mittelwerte)

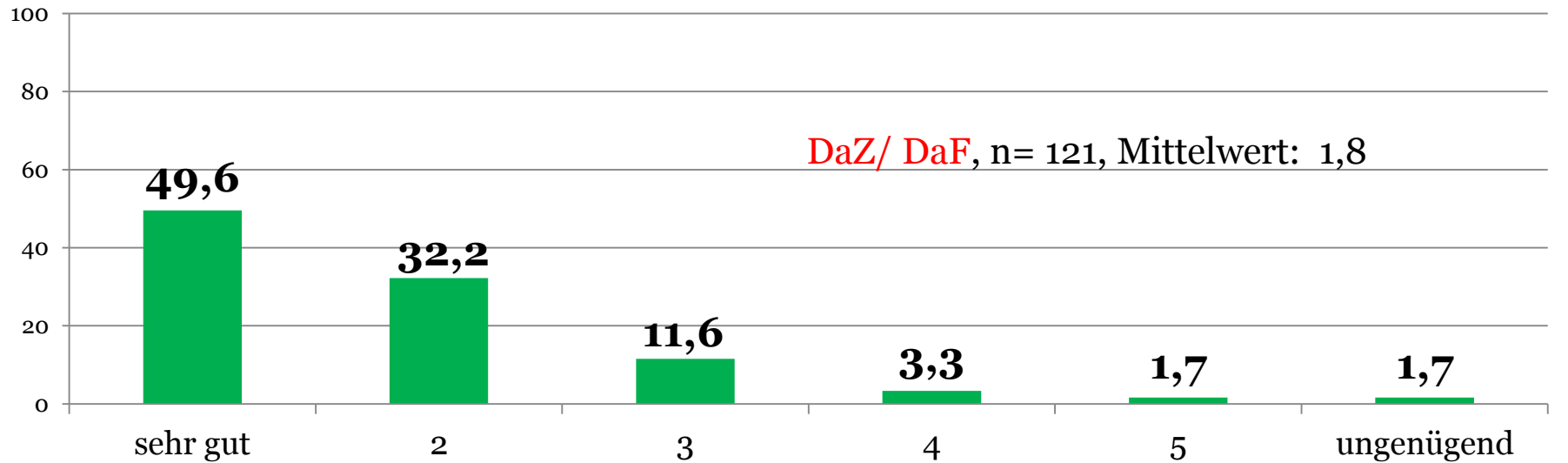
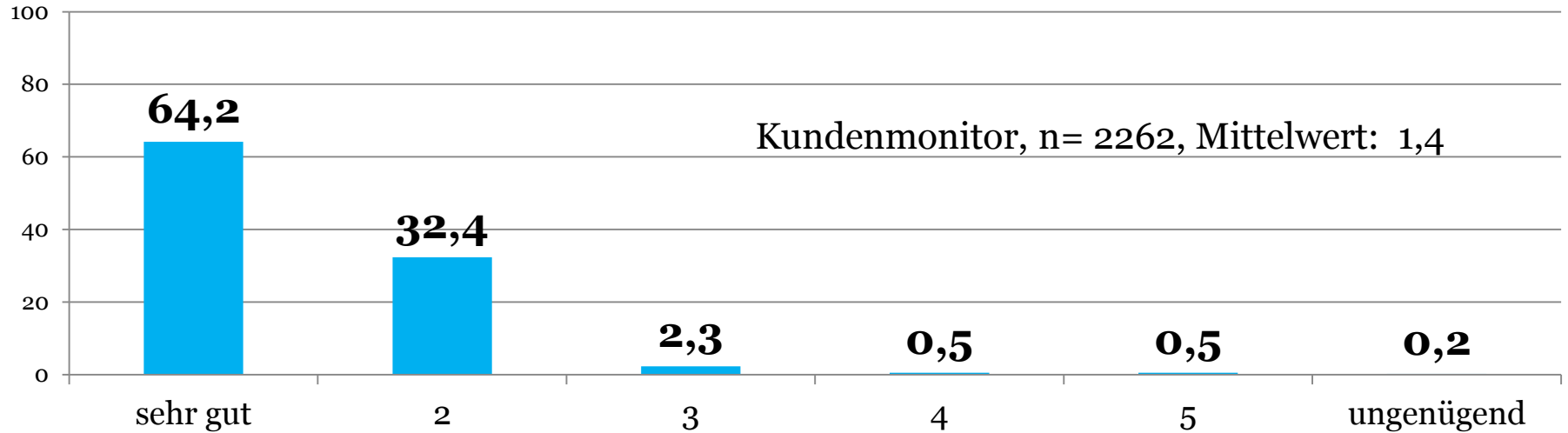


# Anmerkungen Räumlichkeiten

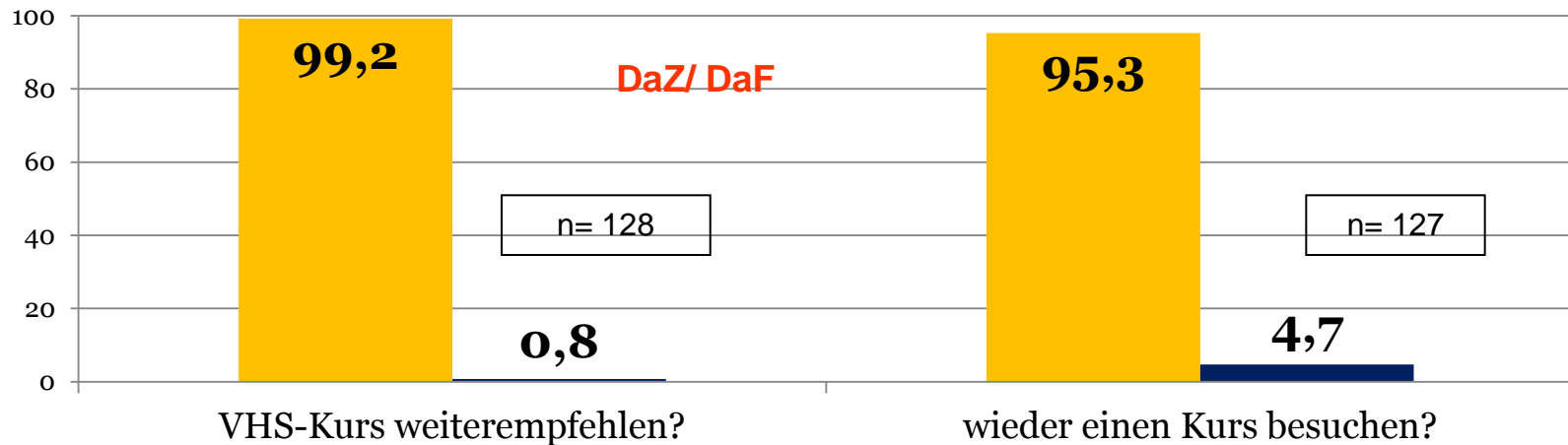
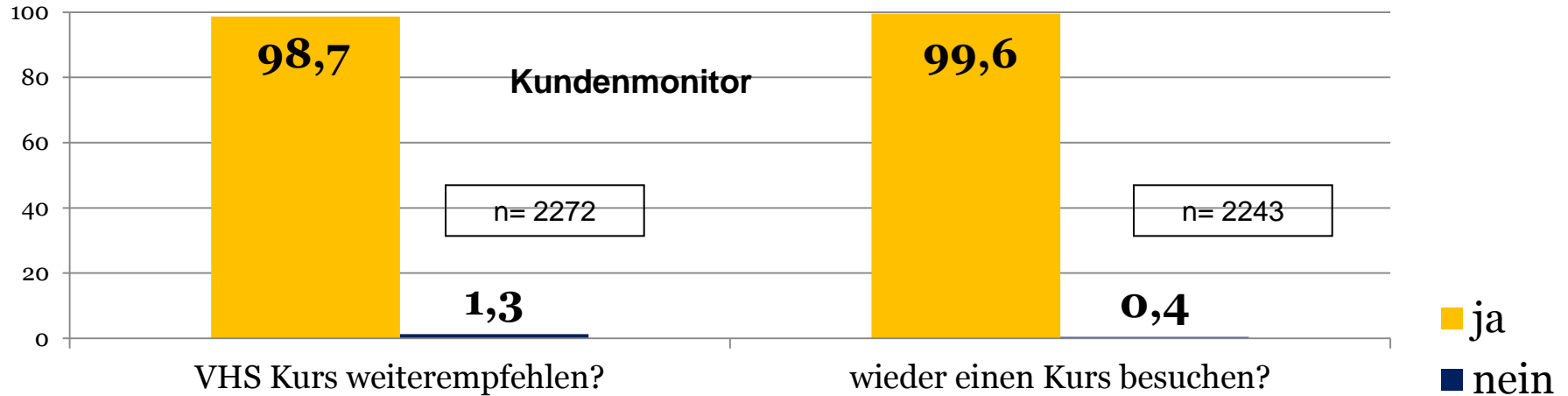
(Kundenmonitor, Mehrfachantworten möglich, n= 484)



# Zufrieden mit dem Kurs? in %



# Empfehlung/ erneuter Besuch in %



# Freundlichkeit in%

