

Berliner Volkshochschulen

Kundenmonitor 2014 an der Volkshochschule Mitte

16. Oktober 2015

INHALT

1	EXECUTIVE SUMMARY	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.
2	STUDIENSTECKBRIEF	11
3	STICHPROBE	12
3.1	RÜCKLÄUFE	12
3.2	GEWICHTUNG	13
4	SOZIODEMOGRAPHIE	14
4.1	GESCHLECHT	14
4.2	ALTERSSTRUKTUR	14
4.3	BILDUNG	15
4.4	MUTTERSPRACHE	16
5	ENTSCHEIDUNGSVERHALTEN	17
5.1	ERSTBESUCHERANTEIL	17
5.2	GRÜNDE DER ENTSCHEIDUNG FÜR DIE VHS GEGENÜBER ANDEREN BILDUNGSANBIETERN	18
5.3	GRUND DER ENTSCHEIDUNG FÜR DEN BESUCHTEN KURSTYP	19
5.4	GRUND DER ENTSCHEIDUNG FÜR DEN BESUCHTEN KURS	20
5.5	INTERESSEN ÜBER DEN AKTUELLEN KURS HINAUS	21
6	BEWERTUNGEN	23
6.1	BEWERTUNG DES KURSGESCHEHENS	24
6.2	BEWERTUNG DER RÄUME	37
6.3	NUTZEN	39
6.4	GESAMTZUFRIEDENHEIT UND WEITEREMPFEHLUNG	41
7	IMAGE	43
8	ANSPRACHE, BERATUNG UND BUCHUNG	44
8.1	INFORMATIONSKANÄLE	44
8.2	FACHBERATUNG	45
8.3	BUCHUNG	47
9	ANHANG	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.
	OFFENE ANTWORTEN VHS CHARLOTTENBURG	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.

1 KERNERGEBNISSE

In dieser Ergebniszusammenfassung wird dargestellt, welche spezifischen Muster die befragten Teilnehmer (TN) an der VHS Mitte im Vergleich mit den Durchschnittswerten aller 12 Berliner Volkshochschulen charakterisieren. Dabei wird näher auf die Werte für alle befragten TN sowie auf die Werte für die Programmbereiche (PB) Kultur-Gestalten, Gesundheit, Fremdsprachen Deutsch als Zweit- / Fremdsprache (DaZ/DaF) und Arbeit-Beruf eingegangen. Nicht kommentiert wird der PB Politik-Gesellschaft-Umwelt. Durch die geringe Anzahl an Rückläufen in diesem PB sind die Ergebnisse mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht repräsentativ für die TN dieser Programmbereiche. Im Tabellenteil werden die Ergebnisse für den PB Politik-Gesellschaft-Umwelt dennoch zur Information dargestellt.

Für die Kommentierung von Mustern für die TN an den Berliner Volkshochschulen insgesamt sei auf die Ergebnisdarstellung zum Kundenmonitor 2014 von 22. April 2014 verwiesen.

SOZIODEMOGRAPHIE

Beim Verhältnis der Geschlechter gab es unter den Kursteilnehmern (TN) an der VHS Mitte kaum nennenswerten Abweichungen vom Durchschnitt aller Berliner Volkshochschulen. Eine Ausnahme machte der Programmbereich DaF/DaZ, an dessen Kursen deutlich mehr weibliche Teilnehmer als im Berliner Durchschnitt teilnahmen.

Die Altersverteilung unterschied sich dagegen deutlich vom Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen: Der Anteil der Altersgruppen über 45 war deutlich unter dem Berliner Durchschnitt, der Anteil junger Erwachsener (26-40 Jahre) deutlich darüber. Dieses Muster zog sich über alle PB. Am höchsten waren die Anteile der 26- bis 40-Jährigen in den PB Arbeit-Beruf, DaZ/DaF und Fremdsprachen. Der PB DaZ/DaF lag damit allerdings auf dem Niveau aller Berliner Volkshochschulen.

Betrachtet man den höchsten Bildungsabschluss der TN, so war der Anteil von TN mit abgeschlossenem Studium in allen PB außer DaZ/DaF höher als im Berliner Durchschnitt, am höchsten war er in den PB Arbeit-Beruf und Kultur-Gestalten. Im Unterschied dazu besaß im PB DaZ/DaF ein deutlich überdurchschnittlicher Anteil höchstens einen Realschulabschluss, die Häufigkeit von Abitur war unterdurchschnittlich.

Die Daten zum Bildungsgrad der TN im PB DaZ/DaF wird ergänzt durch die nur hier erhobenen Angaben zum Berufsabschluss: Der Anteil von TN mit Berufsabschluss war niedriger als im Durchschnitt aller Berliner Volkshochschulen. Dies stand in Zusammenhang mit dem überdurchschnittlichen Anteil von TN, die nur Real- oder Hauptschulabschluss hatten – denn die Altersstruktur der TN im PB DaZ/DaF lag im Berliner Durchschnitt.

Der Anteil von Menschen mit anderen Muttersprachen als Deutsch war im allgemeinen Kursbereich im Vergleich mit allen Berliner Volkshochschulen leicht überdurchschnittlich. Besonders deutlich war der überdurchschnittliche Anteil anderer Muttersprachen im PB Arbeit-Beruf. Dies spricht für die große integrative Funktion dieses Programmbereichs in der VHS Mitte. Auch der PB Fremdsprachen zeichnete sich durch überdurchschnittlich hohen Anteil an Menschen mit einer anderen Muttersprache aus. Rechnerisch gab es hier einen Anteil von 3% der TN, die mit mindestens zwei Muttersprachen aufgewachsen sind.

Im Programmbereich DaZ/DaF mischten sich die früheren Immigrationswellen mit ihrem hohen Anteil arabisch- und türkischsprachiger TN, mit den jüngeren, der schlechten wirtschaftlichen Situation in Ländern Ost- und Westeuropas geschuldeten Wellen, die einen höheren Anteil von TN mit Spanisch und einen etwas erhöhten Anteil von TN Bulgarisch als Muttersprache mit sich brachten.

ERSTBESUCHE

Die Struktur der TN an der VHS Mitte zeichnete sich durch einen überdurchschnittlich hohen Erstbesucheranteil aus. Dies galt sowohl für den Teil der TN, die das erste Mal die VHS Mitte besucht haben, als auch für den Teil der TN der angab, das erste mal überhaupt an einer Berliner Volkshochschule zu sein. Diese Tendenz wurde vor allem von den hohen Werten in den PB Kultur-Gestalten und Fremdsprachen getragen. Demgegenüber fällt der Anteil von Erstbesuchern im PB DaZ/DaF deutlich unterdurchschnittlich aus. Der innerhalb der VHS Mitte ebenfalls hohe Anteil an Erstbesuchern dieser VHS im PB Arbeit-Beruf liegt wiederum auf dem Niveau aller Berliner Volkshochschulen.

GRÜNDE FÜR DIE ENTSCHEIDUNG FÜR DIE VHS GEGENÜBER ANDEREN BILDUNGSANBIETERN

In der Entscheidung für die VHS Mitte gegenüber anderen Bildungsanbietern war in erster Linie der günstiger Preis ausschlaggebend. Dieser wurde mit Abstand als wichtigster Grund angegeben, was die soziale Situation in großen Teilen des Bezirks Mitte illustriert und zusätzlich von der im Vergleich mit allen Berliner Volkshochschulen überdurchschnittliche Bedeutung von Ermäßigungsmöglichkeiten ergänzt wurde.

Gründe, welche die Vertrautheit mit dem Angebot ansprechen (z.B. „Vorherige Erfahrung“ und „Kursleitung“) oder das Qualitätsbewusstsein der TN thematisieren („Qualität der Kurse“) waren, spielten für die TN der VHS Mitte im Vergleich aller Berliner Volkshochschulen eine deutlich seltener eine Rolle. Dies war insbesondere im PB Kultur-Gestalten deutlich, auch wenn hier die Bedeutung dieser Merkmale höher ist als in anderen Programmbereichen. Alle Motive, die monetäre Anreize ansprachen (günstige Preise, Preis-Leistungs-Verhältnis und Ermäßigungsmöglichkeiten) wurden überdurchschnittlich oft genannt.

Im PB Gesundheit war die Bedeutung des Preises in diesem PB ebenfalls geringer als im Schnitt der anderen Volkshochschulen, dafür waren Werte, die Vertrautheit und Qualität ansprechen, hier auf dem selben Niveau wie im Berliner Durchschnitt. Die Bedeutung vorheriger Erfahrungen war hier leicht überdurchschnittlich und innerhalb dieses PB klar das wichtigste Motiv. Dies ist konsistent mit dem ebenfalls durchschnittlichen Anteil von wiederholten Besuchern. Der Grund hierfür kann der hohe Anteil von Fortsetzungskursen sein. Der hohe Anteil an Erstbesuchern im PB Fremdsprachen sorgt dementsprechend dafür, dass Gründe, die im Kern Vertrautheit und Qualität ansprachen, seltener genannt wurden. Dennoch war die Bedeutung des Preises und des Preis-Leistungsverhältnisses nicht überdurchschnittlich hoch.

Im PB DaZ/DaF lag der Erstbesucheranteil deutlich unter dem Schnitt aller Berliner Volkshochschulen in diesem PB, was sich in der etwas überdurchschnittlichen Bedeutung der Kursleitung und von vorherigen Erfahrungen niederschlug. Die Motive der günstigen Preise und des gut gelegenen Kursorts blieben allerdings auf Rang 1 und 2 innerhalb dieses PB

Der PB Arbeit-Beruf lag wie bei den Erstbesucheranteilen sehr nah am Durchschnitt der Berliner VHSen. Die Preise und das gute Preis-Leistungsverhältnis belegten zwar auch hier die Ränge 1 und 2 der genannten Gründe, ihre Nennungshäufigkeit lag aber nicht über dem Durchschnitt aller Berliner Volkshochschulen.

GRÜNDE FÜR DIE AUSWAHL DES KURSTYP

In der Gesamtsicht aller Befragten an der VHS Mitte stand der im Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen am häufigsten genannte Grund, die persönliche Weiterentwicklung, bei der Entscheidung für den gewählten Kurstyp noch einmal stärker im Vordergrund. Der Wunsch nach beruflicher Weiterentwicklung stand hier an zweiter Stelle und wurde von stark überdurchschnittlicher Bedeutung für die TN, was mit dem deutlichen Übergewicht bei jungen Erwachsenen von 25 bis 45 in Zusammenhang stand. Weniger häufig genannt wurden hingegen die Wünsche nach Abwechslung vom Alltag und nach sozialen Kontakten.

Im PB Kultur-Gestalten lagen die beiden wichtigsten Gründe, die Möglichkeit zur persönlichen Weiterentwicklung und die Möglichkeit, etwas Neues ausprobieren zu können, auf dem Niveau des Berliner Durchschnitts. Deutlich unterdurchschnittlich oft wurden dafür die Abwechslung vom Alltag und die Möglichkeit, Menschen zu treffen, genannt.

Im PB Gesundheit lag das meistgenannte Motiv, etwas für die Gesundheit zu tun, auf dem Niveau des Berliner Durchschnitts. Zusätzlich wurde aber auch überdurchschnittlich oft die Möglichkeit sich persönlich weiterzuentwickeln und neues auszuprobieren angegeben, was anscheinend einen Zusatznutzen darstellt, der besonders in der VHS Mitte zum Tragen kommt.

Die TN im PB Fremdsprachen gaben pragmatischere Gründe an als der Rest des Hauses: Die berufliche Weiterentwicklung stand hier deutlich im Fokus. Abwechslung und Neues Ausprobieren waren tendenziell weniger wichtig. Ein ähnliches Bild ergab sich im PB Arbeit-Beruf: Dem deutlich geringeren Bedürfnis nach persönlicher Weiterentwicklung und einer weit unterdurchschnittlichen Notwendigkeit für den Alltag stand die deutlich überdurchschnittliche Häufigkeit bei der Nennung der berufliche Weiterentwicklung als Motiv gegenüber.

GRÜNDE FÜR DIE AUSWAHL DES BESUCHTEN KURSES

Die Gründe für die Auswahl des konkret besuchten Kurses unterschieden sich bei den Teilnehmern der VHS Mitte insgesamt kaum von der Struktur aller Berliner Volkshochschulen. Lediglich die Kursleitung wurde unterdurchschnittlich häufig genannt, was mit der geringen Erfahrung der überdurchschnittlichen vielen Erstteilnehmern in Einklang steht.

Im PB Fremdsprachen wurden konkreten Gründe wie Kursort, Kurszeit und Wochentag seltener als im Durchschnitt aller Berliner Volkshochschulen angegeben. Auch Kursleitung wurde deutlich seltener genannt. Die Beratung durch die VHS Mitte wurde hier hingegen beinahe doppelt so oft genannt wie im Berliner Schnitt. Dies könnte durch den großen Anteil an Erstbesuchern begründet gewesen sein. Im PB Gesundheit ergaben sich, wie auch schon bei vorherigen Fragen, kaum Abweichungen vom Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen. Die TN waren vertraut mit der VHS Mitte und deren Angebot und legten ihrer Entscheidung für einen Kurs einen breiten Mix von Auswahlgründen zugrunde. Auch im PB Kultur-Gestalten ergab sich eine durchschnittliche Mischung an Entscheidungsgründen. Lediglich die bereits in den vorhergehenden Abschnitten erkennbare Tendenz zu einer geringeren Bedeutung der Kursleitung, die auf der geringeren Erfahrung der TN mit der VHS beruht, fand sich auch hier wieder.

Bei den TN des PB DaZ/DaF wurden fast alle konkreten Gründe wie Uhrzeit, Kursort und Wochentag überdurchschnittlich häufig genannt – auch im Vergleich mit dem Schnitt aller Berliner Volkshochschulen -, was auch hier als Anzeichen einer sehr bewussten und erfahrenen Auswahl des passenden Kurses angesehen werden kann.

Beim PB Arbeit - Beruf unterstreichen die Häufigkeiten der verschiedenen Auswahlgründe, wie konkret die TN die Kurse für und im Rahmen ihres Berufsalltag einpassen: der häufigste und im Berliner Durchschnitt auch deutlich überdurchschnittlich oft angegebene Grund war, dass der Kurs an einem Wochenende lag; der zweithäufigste Grund war, dass es sich um einen Kompaktkurs handelte.

KENNTNIS UND INTERESSE FÜR ANDERE PB BEI TN VON DAZ/DAZ-KURSEN

Ein im Vergleich mit den anderen Berliner Volkshochschulen weitaus größerer Anteil von TN bei DaZ/DaF kannte das über Deutsch als Fremdsprache hinausgehende Kursangebot der VHS Mitte. Hierin kommt erneut der hohe Anteil an wiederholten Kursteilnahmen dieses PB zum

Ausdruck. Der Fokus lag dabei verstärkt auf beruflich verwertbaren Themen und weiteren Fremdsprachen – also auf Inhalten, die am ehesten der weiteren beruflichen Entwicklung dienen.

Der Anteil von TN, denen Kurse fehlten, lag insgesamt nah am Durchschnitt aller Berliner Volkshochschulen. Auch innerhalb der PB gab es hier kaum nennenswerte Abweichungen zum Berliner Schnitt. Lediglich im PB Kultur-Gestalten war dieser Anteil überdurchschnittlich.

(Eine Aufstellung aller konkret geäußerten Wünsche nach zusätzlichen Kursen befindet sich im Anhang.)

BEWERTUNG DES KURSGESCHEHENS

Als standardisiertes Bewertungssystem für die verschiedenen Qualitätsdimensionen in der Beurteilung werden Grenzwerte für den Anteil der Antwort „trifft voll und ganz zu“ bezogen auf die im jeweils betrachteten Qualitätsdimension angewendet: Anteile von 80% oder mehr für die Antwort „trifft voll und ganz zu“ werden als „sehr gut“ bewertet, Anteile von 70% bis 79% als „gut“, Anteile von 60% bis 69% als „befriedigend“. Bei Anteilen von 50% bis 59% wird die Qualitätsdimension als nur „eingeschränkt“, bei einem Anteil unter 50% als „nicht ausreichend“ gegeben angesehen.

Grundlegende Voraussetzungen

Eine vorbereitete Kursleitung als grundlegende Voraussetzung des Lernerfolgs sah ein guter und im Berliner Vergleich durchschnittlicher Anteil der TN an der VHS Mitte als gegeben an. Allerdings gab es deutliche Unterschiede zwischen den PB: Sehr gute Werte bescheinigten hier die TN der PB Kultur-Gestalten, Gesundheit und DaZ/DaF, die damit auf dem Niveau des ebenfalls sehr guten Berliner Durchschnitts lagen. Im PB Fremdsprachen war die Zufriedenheit mit der Vorbereitung immer noch gut, wenn auch leicht unterdurchschnittlich. Im PB Arbeit - Beruf war sie hingegen nur befriedigend und deutlich unterdurchschnittlich. Bezogen auf die drei spezifisch im PB DaZ/DaF abgefragten Qualitätsdimensionen „pünktlicher Beginn“, „lesbare Handschrift“ und „deutliche Sprache“ schnitt die VHS Mitte gut bis sehr gut ab.

Bezogen auf den Beitrag der Kursleitung zu einer guten Lernatmosphäre als weitere Voraussetzung lagen die Einschätzungen leicht, aber nicht nennenswert unter dem Berliner Durchschnitt. Im Vergleich der PB erreichten die PB Kultur-Gestalten und Gesundheit sehr gute Werte, der PB DaZ/DaF guten Werte auf dem Niveau des Durchschnitts der Berliner Volkshochschulen in diesen PB. Im PB Fremdsprachen lagen die Ergebnisse zwar im guten Bereich, waren damit aber schlechter als der Berliner Durchschnitt. Bereits eingeschränkt gegeben war diese Qualitätsdimension im PB Arbeit-Beruf und war damit deutlich unter dem Durchschnitt.

Die Gruppengröße wurde nur von einem befriedigenden Anteil der TN an der VHS Mitte als angemessen wahrgenommen. Diesmal waren die Einschätzungen bei den bisher tendenziell positiver beurteilten PB Kultur-Gestalten und Gesundheit nur auf befriedigendem Niveau und damit im PB Kultur-Gestalten unter dem Berliner Schnitt. Dagegen lag die Bewertung in den PB Fremdsprachen und Arbeit-Beruf auf einem guten Niveau und damit zumindest bei den Fremdsprachen oberhalb des Berliner Schnitts.

Unterstützung bei individualisiertem Lernen

Die Bewertungen der Kursleitung hinsichtlich des Ermöglichens und Anregens aktiver Teilnahme erreichten unter den Befragten an der VHS Mitte insgesamt ein gutes Niveau, sie befanden sich damit aber bereits unter dem Berliner Durchschnitt. Innerhalb der einzelnen PB ergeben sich ähnliche Muster wie bereits bei der Frage nach der Gruppengröße: Die TN der PB Kultur-Gestalten und Gesundheit empfanden die Kursleitung hier als sehr gut und lagen dabei auf dem Niveau des Berliner Durchschnitts. Die PB Fremdsprachen und DaZ/DaF lagen im guten Bereich und dabei meist auf dem Berliner Durchschnitt (mit Ausnahme der Einschätzung der Ermöglichung der aktiven Teilnahme im PB Fremdsprachen, hier

war der Berliner Durchschnitt deutlich besser). Im PB Arbeit-Beruf war diese Dimension bereits eingeschränkt und damit deutlich unter dem Berliner Durchschnitt.

Das Eingehen auf individuelle Lernbedürfnisse wurde der Kursleitung an der VHS Mitte insgesamt in befriedigendem Maße zugeschrieben, wobei man aber unter dem Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen lag. Die PB Kultur-Gestalten und Gesundheit erreichten hier befriedigende Werte, was im PB Gesundheit einer im Berliner Vergleich unterdurchschnittlichen Bewertung entsprach. In den PB Fremdsprachen und Arbeit-Beruf war diese Dimension bereits nur eingeschränkt erfüllt, womit sie auch unter dem landesweiten Schnitt lagen.

Besser sind die Werte für das Aufgreifen von Fragen und Erfahrungen im Kurs: Insgesamt befand sich die VHS Mitte hier auf einem guten Niveau und damit nahe am Berliner Durchschnitt. Die Abstufung zwischen den PB war die gleiche wie bei der Frage nach der Berücksichtigung individueller Lernbedürfnisse: Die Bewertung innerhalb der PB Kultur-Gestalten, Gesundheit und DaZ/DaF lagen auf einem gutem Niveau, und insbesondere im PB Gesundheit dabei über dem Berliner Schnitt. Im PB Fremdsprachen lag man mit einer befriedigenden Einschätzung im Durchschnitt, bei Arbeit-Beruf war die Zustimmung bereits nur noch eingeschränkt.

Für DaZ/DaF fielen die Bewertungen der drei spezifischen Dimensionen Hilfsbereitschaft, persönliche Unterstützung beim Lernen und Einbringen von Erfahrungen aus der eigenen Kultur sehr unterschiedlich aus: Die Kursleiter wurden als überdurchschnittlich und damit auf einem sehr guten Niveau hilfsbereit angesehen, die persönliche Lernunterstützung war dagegen nur eingeschränkt gegeben und das Aufgreifen persönlicher Erfahrungen nicht mehr ausreichend umgesetzt. Diese Unterschiede könnten auf eine Überforderung der Kursleiter mit dem Anspruch individueller Förderung in großen Kursen hinweisen.

Strukturierung der Kurse

Bei der Frage nach der Erläuterung der Kursstruktur zu Beginn des Kurses lag die VHS Mitte in der Wahrnehmung der TN noch im befriedigenden Bereich. Bezogen auf das Umsetzung einer klaren Struktur befindet sich die Wahrnehmung der TN bereits im eingeschränkten Bereich und dabei unterhalb des Durchschnitts der Berliner Volkshochschulen insgesamt.

Die Betrachtung der einzelnen PB ermöglicht ein differenzierteres Bild. So empfanden die TN des PB Kultur-Gestalten die Erklärung der Struktur als gut, deren Einhaltung nur als befriedigend – und lagen bei beidem im Berliner Schnitt. Im PB Gesundheit wurde wiederum die Zufriedenheit mit der Erklärung nur als befriedigend, die Einhaltung der Struktur jedoch als gut wahrgenommen, wobei beide Fälle trotzdem unter dem landesweiten Schnitt lagen. Im PB Fremdsprachen wurden beide Kategorien als lediglich eingeschränkt bzw. deutlich eingeschränkt bewertet. Beim PB Arbeit - Beruf war die Wahrnehmung weniger negativ, auch wenn beide Punkte als eingeschränkt gegeben angesehen wurden.

Abwechslung, Veranschaulichung und Vermittlung

Nur ein befriedigender Anteil der TN an der VHS Mitte empfand, dass es genug Übungsmöglichkeiten in den Kursen gab. Die Struktur zwischen den PB war vertraut: Im PB Kultur-Gestalten wurden gute Werte, im PB Gesundheit sogar sehr gute erreicht. Im PB Fremdsprachen waren die Ergebnisse nur befriedigend, bei DaZ/DaF und Arbeit-Beruf waren die Übungsmöglichkeiten bereits eingeschränkt gegeben. All diese Werte lagen auf dem durchschnittlichen Niveau aller Berliner Volkshochschulen - bis auf Arbeit-Beruf, hier befand sich der Wert schon unter dem Durchschnitt.

Bezüglich einer abwechslungsreichen Unterrichtsgestaltung und der bereitgestellten Lehrmaterialien waren die Ergebnisse für die VHS Mitte nur eingeschränkt ausreichend. Abwechslungsreichtum wurde im PB Kultur-Gestalten noch gut bewertet, im PB Gesundheit zumindest befriedigend – letzteres allerdings bereits unter dem Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen für diesen PB. Im PB Fremdsprachen waren die Werte bereits

eingeschränkt, bei DaZ/DaF und Arbeit-Beruf nicht mehr ausreichend. Bei Fremdsprachen und Arbeit-Beruf lagen die Werte damit auch unter dem Berliner Durchschnitt. Die Eignung der Lehrmaterialien wurde in den einzelnen PB eingeschränkt, im PB Arbeit-Beruf nicht mehr ausreichend bewertet. In den PB Gesundheit und Arbeit-Beruf waren die Ergebnisse unter dem Berliner Durchschnitt, die anderen niedrigen Werte waren auf dem Niveau des Berliner Durchschnitts.

Drei Qualitätsdimensionen wurden spezifisch für den PB DaZ/DaF erhoben: klare Vermittlung von Inhalten, ausreichende Beispiele und ein angemessenes Verhältnis von Grammatik und Praxis. Die Werte für klare Vermittlung und ausreichende Beispiele waren auf dem befriedigenden Niveau aller Berliner Volkshochschulen, das Verhältnis zwischen Grammatik und Praxis wurde bereits eingeschränkt bewertet und lag niedriger als der Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen.

Fortschritte, Nutzen und Übereinstimmung mit den Kursankündigungen

Ob in den Kursen Fortschritte gemacht werden und ob das Erlernete von Nutzen ist, sind ebenso Aussagen über die TN selbst wie über die Kursqualität. Während die Ergebnisse der TN an der VHS Mitte insgesamt auf bereits eingeschränktem Niveau waren und damit unter dem Berliner Durchschnitt lagen, waren die Aussagen zur Nutzbarkeit befriedigend. Im PB Gesundheit waren die Einschätzungen zum Nutzen des Erlerneten auf gutem durchschnittlichen Niveau, die Aussagen zu Fortschritten befriedigend und durchschnittlich. Am zweitbesten waren die Bewertungen im PB Kultur-Gestalten, in beiden Dimensionen befanden sie sich hier auf befriedigendem Niveau – wie auch der Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen in diesem PB. In den PB DaZ/DaF und Arbeit-Beruf waren Fortschritte und Nutzen aus dem Erlerneten mit nahezu gleichen Werten nur noch eingeschränkt gegeben, die Werte lagen unter dem Berliner Durchschnitt. Auch die spezifisch im PB DaZ/DaF erhobene Dimension, Freude am Unterricht zu haben, war nur eingeschränkt gegeben, lag damit aber nahe am Berliner Durchschnitt.

Übereinstimmung mit Kursankündigungen und Erwartungen

Das Einlösen der Erwartungen aus den Kursankündigungen ist zentral für die nachhaltige Zufriedenheit der TN. Aus der Sicht der TN an der VHS Mitte sind die Ankündigungen zu Inhalt und Niveau der Kurse auf dem befriedigenden Niveau des Durchschnitts der Berliner Volkshochschulen eingelöst worden. Entsprechend der besseren Bewertungen in anderen Qualitätsdimensionen waren die Aussagen bezüglich des Einlösens der Ankündigungen in den PB Kultur-Gestalten und Gesundheit am besten. Sie lagen dabei auf dem Niveau des Berliner Durchschnitts. Im PB Fremdsprachen lagen die Aussagen unter dem Berliner Durchschnitt, bezüglich des Niveaus knapp im befriedigenden Bereich, bezüglich der Inhalte im bereits eingeschränkten Bereich. Im PB Arbeit-Beruf wurden die Ankündigungen sowohl bezüglich der Inhalte als auch bezüglich des Niveaus bereits eingeschränkt als eingelöst wahrgenommen, die Werte lagen dabei unterhalb der Berliner Durchschnitts.

Zwei Dimensionen bezüglich der Einlösung von Erwartungen wurden spezifisch im Bereich DaZ/DaF erhoben. Die persönlichen Erwartungen der TN an den Kurs wurden aus Sicht der TN bereits nicht mehr ausreichend erfüllt, die Werte lagen unter dem Berliner Durchschnitt. Dem ebenfalls überdurchschnittlich oft gegebenen Preisbewusstsein entsprechend waren die Befragten dennoch auf gutem Niveau der Meinung, dass die Qualität dem – niedrigen – Preis angemessen war.

BEWERTUNG DER RÄUME

Wie in anderen Volkshochschulen waren Beurteilungen zu den Unterrichtsräumen in den drei Dimensionen Ausstattung, Sauberkeit und Atmosphäre im bereits eingeschränkten oder nicht ausreichenden Bereich. Betrachtet man die TN der VHS Mitte insgesamt, so waren die Bewertungen dennoch über den Durchschnittswerten aller Berliner Volkshochschulen. Im Unterschied zu den Qualitätsdimensionen zum Kursgeschehen lagen die besten Werte zu den Räumen im PB DaZ/DaF vor, gefolgt vom PB Fremdsprachen. Beide PB lagen damit häufig über dem Berliner Durchschnitt, bezüglich der Sauberkeit wurden im PB DaZ/DaF sogar befriedigende Werte erreicht. Überdurchschnittlich, wenn auch immer noch im nicht ausreichenden Bereich, waren auch die Werte im PB Kultur-Gestalten bezüglich Ausstattung und Sauberkeit. Am niedrigsten waren die Werte zu den Räumen im PB Gesundheit, sie lagen damit aber im Berliner Durchschnitt, bei der körper- und wahrnehmungsorientierten Arbeit wurden die Räume häufig besonders kritisch beurteilt.

(Eine detaillierte Zuordnung offener Rückmeldungen zu den einzelnen Kursräumen findet sich im Anhang.)

GESAMTZUFRIEDENHEIT

Die Gesamtzufriedenheit mit den besuchten Kursen war unter den an der VHS Mitte Befragten etwas niedriger als im Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen. Dies steht in Einklang mit den niedrigeren Bewertungen in einer Reihe der betrachteten Qualitätsdimensionen. Die Zufriedenheit war am höchsten in den PB Kultur-Gestalten und Gesundheit, auch dies in Übereinstimmung mit den häufig positiveren Aussagen in den einzelnen Qualitätsdimensionen. Ebenfalls in damit in Einklang war die Zufriedenheit in den PB Fremdsprachen und DaZ/DaF deutlich niedriger. Am niedrigsten lag sie im PB Arbeit-Beruf. Hier war die Gesamtzufriedenheit auch deutlich niedriger als im Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen für diesen PB.

Die Einschätzung der Mitarbeiterzufriedenheit durch die TN an der VHS Mitte lag auf dem gleichen Niveau wie der Durchschnitt der Berliner Volkshochschulen. Auch die Einschätzungen in den Programmbereichen lagen weitgehend auf dem gleichen Niveau. Nur die Einschätzung im PB Kultur-Gestalten war besser und dabei wie die Gesamtzufriedenheit in diesem PB auch über dem Berliner Durchschnitt. Ebenfalls in Einklang mit der Gesamtzufriedenheit wurde die Mitarbeiterfreundlichkeit im PB Arbeit-Beruf am niedrigsten von allen PB eingeschätzt.

IMAGE

Das Image der Berliner Volkshochschulen aus der Sicht der Befragten an der VHS Mitte wurde von den gleichen Merkmalen bestimmt wie aus der Sicht der Teilnehmer insgesamt. Lediglich Kursqualität wird etwas seltener mit den Volkshochschulen in Verbindung gebracht. Diese Abweichung lag auch in anderen Volkshochschulen mit hohen Anteilen von Erstteilnehmern, die mit den Kursleitungen weniger vertraut waren, vor. Die Profile der einzelnen PB reflektierten auch die Motivationen der TN bei der Entscheidung für die VHS und die Wahl der Kurse: Die überdurchschnittlich häufig preisbewussten TN in den PB Kultur-Gestalten, Fremdsprachen und Arbeit-Beruf brachten überdurchschnittlich häufig die Eigenschaft „günstig“, seltener dagegen die Eigenschaft Kursqualität mit den Berliner Volkshochschulen in Verbindung.

INFORMATION UND BUCHUNG

Dem überdurchschnittlichen Anteil von jüngeren Teilnehmern an der VHS Mitte entsprechend wurde die Website überdurchschnittlich häufig als Quelle von Informationen über die besuchten Kurse genannt. Dieser Trend ist besonders stark in den PB Kultur-Gestalten, Fremdsprachen und Arbeit-Beruf mit ihren überdurchschnittlich hohen Anteilen junger TN. Spiegelbildlich dazu wurde das Programmheft in diesen PB unterdurchschnittlich häufig genannt. Der in der VHS Mitte insgesamt überdurchschnittliche Anteil von Freunden und Familien beruhte auf dem im

Vergleich zu anderen Volkshochschulen großen Anteil des PB DaZ/DaF an den Belegungen. Auf diese Weise beeinflusste die im Vergleich mit anderen PB größere Bedeutung von Empfehlungen in diesem PB den Gesamtwert besonders stark.

Unter den abgefragten Buchungswegen wurde von den Befragten an der VHS Mitte die persönliche Anmeldung deutlich seltener genannt als im Durchschnitt. Dieses Muster steht in Zusammenhang mit dem großen Anteil von Erstteilnehmern. Die jüngere Altersstruktur führte anders als bei den Informationsquellen nicht zu einer häufigeren Nutzung der Online-Buchung. Auch ältere TN nutzen mit zunehmender Sicherheit digitale Medien für diesen Vorgang.

Die Einschätzung der Kundenfreundlichkeit der Kursbuchung lag unter den Befragten an der VHS Mitte insgesamt nahe bei den Ergebnissen für alle Berliner Volkshochschulen. Im Vergleich der PB wurde die Buchung im PB Fremdsprachen am besten und im PB Arbeit-Beruf am besten eingeschätzt (im PB DaZ/DaF nicht abgefragt). Es zeichnete sich kein Zusammenhang zwischen dem gewählten Buchungsweg und der Beurteilung der Kundenfreundlichkeit ab.

2 STUDIENSTECKBRIEF

ERHEBUNGSZEITRAUM

Der Kundenmonitor 2014 wurde in zwei Erhebungswellen im 1. und 2. Semester 2014 erhoben. Die Erhebung erfolgte durch das Institut für Kultur- und Medienmanagement (IKM) der Freien Universität Berlin in Zusammenarbeit mit den Berliner Volkshochschulen (VHSen).

ZIELGRUPPEN / PROGRAMMBEREICHE (PB)

In den Kundenmonitor einbezogen wurden sechs PB:

- Politik-Gesellschaft-Umwelt
- Kultur-Gestalten
- Gesundheit
- Sprachen
- Deutsch als Zweitsprache/Fremdsprache (DaZ/DaF)
- Arbeit-Beruf-EDV

KURSAUSWAHL

Die Kurse, in denen erhoben werden sollte, wurden vom IKM per Zufallsauswahl aus den Kurslisten der Berliner VHSen gezogen.

Die Kursauswahl wurde von den Berliner VHSen auf die Eignung für die Erhebung geprüft und wenn nötig um Alternativkurse ergänzt.

FRAGEBOGEN

Auf der Grundlage des Kundenmonitor 2011 wurde ein allgemeiner Fragebogen und ein Fragebogen für den PBs entwickelt. (Siehe Anhang)

Die Fragebögen wurden auf der Grundlage von sechs vorbereitenden Fokusgruppen überarbeitet.

Der Fragebogen für den PB DaZ/DaF wurde in Deutsch und 13 Fremdsprachen vorgehalten.

ERHEBUNG

Die Fragebögen wurden von den Kursleitern im Rahmen einer Kurs an die Teilnehmer verteilt und in der Regel sofort ausgefüllt, wieder eingesammelt und über die VHSen dem IKM für Erfassung und Auswertung übergeben.

RÜCKLÄUFE

In die Auswertung einbezogene Fragebögen:

1. Semester: 3019¹ Fragebögen
2. Semester: 4369 Fragebögen

Fragebögen, die keinem Programmbereich zugeordnet werden konnten, wurden nicht in die Auswertung einbezogen.

Da ein erheblicher Anteil der eingereichten Fragebögen nur den PB, nicht aber einzelnen Kursen zugeordnet werden konnten, kann nicht bestimmt werden, welcher Anteil der ausgewählten Kursen an der Erhebung teilgenommen hat.

¹ In der Ergebnisdarstellung der Zwischenergebnisse vom 27.09.14 wurden 3499 erhobene Fragebögen aufgeführt. Nach erneuter Prüfung wurden 129 nicht ausgefüllte Fragebögen aussortiert und 351 Fragebögen keinem konkreten Programmbereich zugeordnet werden.

3 STICHPROBE

3.1 RÜCKLÄUFE

Es wurde angestrebt, innerhalb der VHSen in jedem Programmbereich eine Stichprobe von mindestens 100 Fragebögen zu erreichen. In den Programmbereichen, in denen dies in der ersten Erhebungswelle noch nicht erreicht wurde, wurde in der zweiten Erhebungswelle gezielt nacherhoben. Verfehlt wurde das Ziel im PB Politik-Gesellschaft-Umwelt wegen insgesamt weniger Veranstaltungen.

In der Ergebnisdarstellung wird deswegen für den PB Politik-Gesellschaft-Umwelt auf eine Hervorhebung von Unterschieden zwischen den Werten des PB an der VHS Mitte und den Durchschnittswerten aller Berliner Volkshochschulen für diese PB. Die Ergebnisse werden aber dokumentiert und gehen in die Berechnung der Gesamtstichprobe ein.

	Kundenmonitor 2014	Politik - Gesellschaft - Umwelt	Kultur - Gestalten	Gesundheit	Fremdsprachen	DaZ / DaF	Arbeit - Beruf
Charlottenburg- Wilmersdorf	714	38	129	143	119	163	122
Friedrichshain- Kreuzberg	602	53	117	102	153	87	90
Lichtenberg	468	9	96	49	132	165	17
Marzahn- Hellersdorf	470	0	77	112	147	72	62
Mitte	718	67	159	139	93	136	124
Neukölln	526	0	109	113	100	99	105
Pankow	707	81	133	122	127	150	94
Reinickendorf	674	69	129	192	97	101	86
Spandau	570	43	93	143	62	161	68
Steglitz-Zehlendorf	657	33	159	168	110	115	72
Tempelhof- Schöneberg	606	32	101	120	130	114	109
Treptow-Köpenick	676	0	161	162	98	112	143
Rückläufe	7388	425	1463	1565	1368	1475	1092

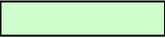
3.2 GEWICHTUNG

Durch die gezielte Nacherhebung in den PB, in denen in der ersten Erhebungswelle nicht die angestrebte Stichprobe von 100 Fragebögen pro PB in jeder VHS erreicht wurde, wurde die Stichprobe verzerrt. Die Anteil von PBs und Volkshochschulen mit geringen Belegungszahlen an der Stichprobe wurden dadurch tendenziell größer als es ihrem Anteil an den Belegungen insgesamt entsprach.

Um diese Verzerrung auszugleichen, wurden die Fragebögen bei der Errechnung von Gesamtwerten für alle Volkshochschulen und von Gesamtwerten für die Programmbereiche so gewichtet, dass das Gewicht der Teilstichproben dem Anteil der Belegungen an den Belegungen insgesamt entsprach. Als Grundlage für die Berechnung der Gewichtungsfaktoren wurden die Belegungen an den Berliner VHSen im Jahr 2013 nach der Berliner Volkshochschulstatistik herangezogen.

4 SOZIODEMOGRAPHIE

LEGENDE FÜR DIE HERVORHEBUNGEN IN DEN SPARTENPROFILEN

	Anteil für die VHS Mitte mind. 10 Prozentpunkte höher als im Durchschnitt aller VHSen
	Anteil für die VHS Mitte 5 - 9 Prozentpunkte höher als im Durchschnitt aller VHSen
	Anteil für die VHS Mitte 5 - 9 Prozentpunkte niedriger als im Durchschnitt aller VHSen
	Anteil für die VHS Mitte mind. 10 Prozentpunkt niedriger als im Durchschnitt aller VHSen

4.1 GESCHLECHT

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Weiblich	76%	74%	74%	68%	74%	77%	81%	84%	68%	69%	79%	69%	77%	73%
Männlich	24%	26%	26%	32%	26%	23%	19%	16%	32%	31%	21%	31%	23%	27%

(Alle PBs, Berliner VHSen n=6.997, Mitte: n=673)

4.2 ALTERSSTRUKTUR

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
15-25	14%	10%	2%	7%	12%	9%	3%	4%	17%	12%	20%	19%	6%	8%
26-45	60%	43%	62%	43%	52%	37%	37%	28%	61%	35%	70%	69%	73%	48%
46-65	23%	34%	30%	31%	32%	40%	48%	45%	21%	38%	11%	12%	20%	35%
Über 65	3%	13%	6%	20%	4%	14%	12%	23%	1%	16%	0%	0,2%	1%	9%

(Alle PBs, Berliner VHSen n=7.056, Mitte: n=687)

4.3 BILDUNG

HÖCHSTER BILDUNGSABSCHLUSS

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft – Umwelt		Kultur – Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit – Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
höchstens Realschule *	17%	20%	25%	26%	10%	17%	15%	25%	7%	19%	26%	16%	7%	25%
Gymnasium / Abitur	17%	17%	14%	17%	15%	17%	16%	15%	23%	16%	16%	22%	16%	15%
Studium	64%	61%	60%	56%	75%	65%	69%	59%	70%	64%	54%	56%	75%	59%
Kein Abschluss	2%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	0,3%	0%	0,4%	5%	6%	3%	1%

(Alle PB, Berliner VHSen: n=6.922, Mitte: n=680)

* Für die Vergleichbarkeit der Ergebnisse aus den allgemeinen Fragebögen und der Erhebung mit den DaZ/DaF-Fragebögen wurden Real- und Hauptschulabschluss zu einer Kategorie zusammengefasst. Den Kategorien Real- und Hauptschulabschluss entsprachen in den DaF/DaZ-Bögen die Bezeichnung „2-7 Jahre“ bzw. „8-10 Jahre“ schulische Ausbildung.

BERUFSAUSBILDUNG (NUR IM FRAGEBOGEN FÜR DAZ / DAF ERHOSEN)

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
Ja, Berufsausbildung	59%	65%
Nein, keine Berufsausbildung	41%	35%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.254, Mitte: n=132)

4.4 MUTTERSPRACHE

VERTEILUNG VON DEUTSCH UND ANDEREN MUTTERSPRACHEN (NUR IM ALLGEMEINEN FRAGEBOGEN ERHOBEN)

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft – Umwelt		Kultur – Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit – Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Deutsch	86%	89%	88%	93%	87%	91%	90%	95%	83%	87%			77%	87%
Andere Muttersprache	16%	12%	16%	7%	14%	10%	10%	6%	20%	14%			24%	14%

(PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=5.572, Mitte: n=551)

MUTTERSPRACHEN (NUR IM FRAGEBOGEN FÜR DAZ / DAF ERHOBEN)

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
Arabisch	18%	10%
Spanisch	14%	13%
Türkisch	8%	6%
Polnisch	7%	10%
Englisch	5%	11%
Bulgarisch	5%	3%
Russisch	4%	6%
Italienisch	3%	8%
Französisch	2%	4%
Portugiesisch	3%	3%
Rumänisch	2%	3%
Vietnamesisch	2%	3%
Ungarisch	1%	2%
Andere	30%	28%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.341, Mitte: n=135)

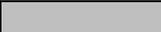
5 ENTSCHEIDUNGSVERHALTEN

5.1 ERSTBESUCHERANTEIL

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Erstbesuch einer Berliner VHS (Alle PB, Berliner VHSen: n=7.302, Mitte: n=715)	32%	26%	24%	18%	23%	14%	12%	11%	29%	20%	47%	60%	28%	30%
Erstbesuch dieser VHS (Alle PB, Berliner VHSen: n=7.298, Mitte: n=712)	49%	40%	60%	38%	54%	31%	23%	19%	47%	35%	54%	68%	61%	58%

5.2 GRÜNDE DER ENTSCHEIDUNG FÜR DIE VHS GEGENÜBER ANDEREN BILDUNGSANBIETERN

ZUSÄTZLICHE LEGENDE FÜR DIE HERVORHEBUNGEN IN DEN SPARTENPROFILIEN

 Die häufigsten und zweithäufigsten Gründe in diesem Programmbereich

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Günstiger Preis	53%	48%	28%	40%	53%	42%	52%	47%	55%	53%	56%	54%	50%	47%
Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis	43%	43%	33%	40%	48%	43%	53%	47%	41%	48%	39%	34%	46%	47%
Kursort	41%	47%	19%	33%	44%	41%	50%	56%	39%	52%	40%	43%	36%	37%
Vorherige Erfahrung	36%	44%	39%	54%	47%	56%	63%	59%	38%	48%	21%	17%	31%	38%
Qualität der Kurse	25%	29%	24%	30%	26%	35%	38%	37%	12%	23%	27%	27%	26%	22%
Kursleitung	26%	31%	20%	32%	26%	46%	46%	43%	15%	24%	27%	20%	13%	12%
Empfehlung	19%	16%	33%	13%	9%	13%	10%	12%	13%	9%	29%	32%	15%	13%
Ermäßigungsmöglichkeiten	18%	12%	8%	10%	19%	12%	14%	9%	23%	15%	9%	11%	17%	14%
Kein anderes Angebot bekannt	9%	9%	18%	14%	9%	10%	4%	5%	10%	9%	10%	8%	15%	15%
Guter Ruf der VHS											37%	34%		
Gestuftes Kursangebot											28%	28%		
Vielfalt der Kurszeiten											29%	29%		
Guter Service											28%	21%		
Internationale Lerngruppen											25%	23%		
Preis der Zertifikate											11%	8%		

(Werte für alle PB: Berliner VHSen: n=7.335; Mitte: n=714, Werte nur für DaZ/DaF: Berliner VHSen: n=1.353, Mitte: n=136)

5.3 GRUND DER ENTSCHEIDUNG FÜR DEN BESUCHTEN KURSTYP

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Weil ich mich persönlich weiterentwickeln möchte.	59%	57%	55%	70%	62%	63%	30%	21%	80%	81%			48%	63%
Weil ich mich beruflich weiterbilden möchte.	27%	20%	23%	26%	18%	14%	1%	2%	38%	24%			83%	68%
Weil ich gerne Neues ausprobieren möchte.	28%	25%	39%	32%	48%	45%	26%	20%	17%	20%			18%	18%
Weil ich etwas für meine Gesundheit tun möchte.	27%	32%	12%	17%	18%	20%	88%	87%	1%	3%			0%	2%
Zur Abwechslung vom Alltag.	25%	29%	20%	29%	35%	46%	28%	29%	23%	27%			2%	7%
Weil ich das für den Alltag brauche.	18%	20%	32%	29%	8%	12%	20%	23%	20%	19%			18%	27%
Um neue Leute kennenzulernen / um Freunde zu treffen.	9%	12%	12%	16%	8%	19%	12%	11%	10%	12%			3%	3%
Weil ich mich auf das Studium vorbereiten möchte.	5%	3%	2%	1%	4%	3%	0%	0,3%	9%	5%			4%	3%
Weil ich Deutsch im Alltag brauche.											74%	72%		
Weil ich Deutsch für den Beruf/für das Studium brauche.											67%	65%		
Weil ich dauerhaft in Deutschland leben möchte.											62%	62%		
Weil ich ein persönliches Interesse an der deutschen Sprache habe.											50%	45%		
Weil ich meine Kinder in der Schule und im Alltag unterstützen möchte.											39%	28%		
Weil ich mit Deutschkenntnissen im Heimatland bessere Berufschancen habe.											28%	24%		
Weil mich das Jobcenter aufgefordert hat.											17%	9%		
Weil ich zum Integrationskurs verpflichtet wurde.											14%	15%		

(Werte für PBs ohne DaZ/DaF: Berliner VHSen: n=5.830, Mitte: n=574; Werte nur DaZ/DaF: Berliner VHSen: n=1.359, Mitte: n=135)

5.4 GRUND DER ENTSCHEIDUNG FÜR DEN BESUCHTEN KURS

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Uhrzeit	50%	48%	23%	18%	37%	33%	62%	57%	42%	54%	64%	59%	14%	22%
Kursort	41%	40%	18%	25%	34%	34%	45%	48%	31%	40%	53%	47%	21%	26%
Spezifischer Inhalt	30%	30%	61%	52%	35%	38%	27%	25%	23%	21%			27%	37%
Wochentag	25%	25%	16%	13%	25%	22%	39%	32%	18%	32%	27%	20%	8%	14%
Kursleitung	24%	30%	16%	27%	28%	44%	42%	40%	19%	26%	22%	19%	5%	10%
Kompaktkurs	18%	16%	11%	14%	16%	13%	7%	5%	25%	22%	18%	17%	33%	32%
Wochenende	11%	8%	13%	18%	13%	12%	4%	4%	8%	4%			38%	22%
Freunde und Familie	12%	11%	11%	12%	12%	13%	11%	15%	7%	7%	16%	11%	5%	4%
Beratung VHS	10%	6%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	13%	7%	19%	13%	0%	4%
Bildungsurlaub	4%	4%	2%	11%	0%	1%	0%	0,4%	7%	4%			13%	13%
Genau mein Niveau											49%	38%		
Das richtige Lerntempo											27%	27%		
Integrationskurs											20%	22%		
Alphabetisierungskurs											10%	7%		
Frauenkurs											9%	5%		

(Alle PBs: Berliner VHSen: n=7.138, Mitte: n=698; PBs ohne DaZ/DaF: Berliner VHSen: 5.798, Mitte: n=563; nur DaZ/DaF: Berliner VHSen: n=1.340, Mitte: n=135)

5.5 INTERESSEN ÜBER DEN AKTUELLEN KURS HINAUS

5.5.1 INTERESSE FÜR ANDERE ANGEBOTE DER BERLINER VHSen

KENNTNIS DES ANGEBOTES DER VHS (NUR IM FRAGEBOGEN FÜR DAZ / DAF ERHOBEN)

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
Kennen Sie das Angebot der VHS – abgesehen von Deutschkursen? (Anteil „ja“)	65%	56%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.312, Mitte: n=136)

ANGEBOTE, FÜR SICH DIE BEFRAGTEN VON DEUTSCH ABGESEHEN INTERESSIEREN (NUR IM FRAGEBOGEN FÜR DAZ / DAF ERHOBEN)

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
Computer / berufliche Bildung	42%	33%
Andere Fremdsprachen	41%	36%
Kunst und Kultur (z.B. Fotografie, Malerei, Tanz)	38%	36%
Gesundheit (z.B. Gymnastik, Yoga)	28%	27%
Politik und Gesellschaft	13%	12%
Ich habe kein Interesse an anderen Kursen der VHS	18%	21%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.292, Mitte: n=133)

5.5.2 LÜCKEN IM ANGEBOT DER VHS (NUR IM ALLGEMEINEN FRAGEBOGEN ERHOBEN)

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
„Gibt es Kursangebote, die Ihnen in unserem Angebot fehlen?“ (Anteil „ja“)	25%	22%	40%	29%	30%	23%	21%	20%	19%	20%			32%	29%

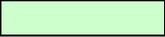
(PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=4.253, Mitte: n=419; fehlende Antworten: Berliner VHSen: 28%, Mitte: 28%)

6 BEWERTUNGEN

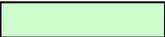
Aus anderen Studien zu Nutzerbewertungen und –zufriedenheit ist bekannt, dass insbesondere in Kontexten, in denen eine intensive Beziehung zwischen dem Anbieter und den Nutzern besteht, die Bewertungen insgesamt vorrangig im positiven Bereich liegen. Dies trifft in der Regel auch auf Bildungsangebote zu.

Auf der verwendeten Skala von „1“ („trifft voll und ganz zu“) bis „6“ („trifft überhaupt nicht zu“) ist demnach nur die Kategorie „1“ so zu interpretieren, dass diese Qualitätsdimension voll und ganz den Erwartungen der TN entspricht. Bereits in der Kategorie „2“ ist davon auszugehen, dass die Erwartungen zwar noch grundsätzliche erfüllt werden, aber bereits nicht mehr im vollen Umfang. Ab der Kategorie „3“ ist davon auszugehen, dass die Erwartungen bezüglich dieser Qualitätsdimension nur eingeschränkt erfüllt werden.

Deswegen sind für die zutreffende Einordnung der Ergebnisse angemessen hohe Grenzwerte zu verwenden. Für die Bewertung und Kennzeichnung der Ergebnisse aus dem Kundenmonitor wurden daher folgende Grenzwerte verwendet:

-  „sehr gut“ - Anteil der Kategorie „1“ ist 80% oder höher.
-  „gut“ - Anteil der Kategorie „1“ zwischen 70% und 79%.
-  „noch befriedigend“ - Anteil der Kategorie „1“ zwischen 60% und 69%
-  „eingeschränkt“ - Anteil der Kategorie „1“ zwischen 50% und 59%
-  „nicht mehr den Erwartungen entsprechend“ - Anteil der Kategorie „1“ unter 50%

ZUSÄTZLICHE LEGENDE FÜR DIE HERVORHEBUNGEN IN DEN SPARTENPROFILIEN

-  Anteil für die VHS Mitte mindesten 10 Prozentpunkte höher als im Durchschnitt aller PB
-  Anteil für die VHS Mitte 5 - 9 Prozentpunkte höher als im Durchschnitt aller PB
-  Anteil für die VHS Mitte 5 - 9 Prozentpunkte niedriger als im Durchschnitt aller PB
-  Anteil für die VHS Mitte mindesten 10 Prozentpunkt niedriger als im Durchschnitt aller PB

6.1 BEWERTUNG DES KURSGESCHEHENS

6.1.1 ZUVERLÄSSIGKEIT UND KLARHEIT

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Der Kursleiter/die Kursleiterin ist gut vorbereitet. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=7.157, Mitte: n=699)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	79%	16%	3%	2%	0,2%	0,1%	1,29	1%	2%
		Berl. VHSen	81%	15%	3%	1%	0,4%	0,3%	1,25	0,4%	3%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	74%	22%	3%	0%	2%	0%	1,34		
		Berl. VHSen	84%	13%	3%	1%	1%	0,2%	1,23		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	84%	13%	2%	0%	1%	1%	1,22		
		Berl. VHSen	84%	13%	2%	0,4%	1%	0,3%	1,21		
	Gesundheit	VHS Mi	84%	14%	2%	0%	0%	0%	1,17		
		Berl. VHSen	87%	12%	1%	0,1%	0%	0,1%	1,14		
	Fremdsprachen	VHS Mi	71%	21%	6%	2%	0%	0%	1,39		
		Berl. VHSen	76%	20%	3%	1%	0,1%	0,1%	1,29		
DaZ/DaF	VHS Mi	81%	14%	2%	3%	0%	0%	1,27			
	Berl. VHSen	78%	14%	4%	2%	1%	1%	1,36			
Arbeit-Beruf	VHS Mi	66%	26%	7%	1%	1%	0%	1,45			
	Berl. VHSen	79%	17%	3%	1%	0,4%	0,1%	1,27			
Der Unterricht beginnt zur angegebenen Zeit. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.306, Mitte: n=128)	DaZ/DaF	VHS Mi	79%	14%	5%	2%	0%	1%	1,32	1%	5%
		Berl. VHSen	78%	14%	5%	2%	1%	1%	1,36	1%	4%
Die Handschrift des Kursleiters/der Kursleiterin ist gut lesbar. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.317, Mitte: n=131)	DaZ/DaF	VHS Mi	74%	21%	5%	0%	0%	0%	1,31	1%	3%
		Berl. VHSen	71%	19%	6%	2%	2%	1%	1,48	1%	4%
Der Kursleiter/die Kursleiterin spricht klar und deutlich. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.321, Mitte: n=134)	DaZ/DaF	VHS Mi	87%	10%	1%	2%	0%	1%	1,20	0%	2%
		Berl. VHSen	78%	15%	3%	2%	2%	1%	1,37	0,3%	3%

6.1.2 LERNATMOSPHERE VON SEITEN DER KURSLEITUNG

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Der Kursleiter/die Kursleiterin hat zu einer angenehmen Lernatmosphäre beigetragen. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=7.132, Mitte: n=695)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	77%	19%	3%	1%	0%	1%	1,31	1%	2%
		Berl. VHSen	79%	17%	3%	1%	0,3%	0,4%	1,28	0,4%	3%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	74%	24%	0%	0%	0%	2%	1,32		
		Berl. VHSen	80%	18%	1%	0,3%	1%	1%	1,26		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	82%	16%	1%	1%	0%	1%	1,23		
		Berl. VHSen	83%	14%	2%	0,4%	0,1%	0,2%	1,21		
	Gesundheit	VHS Mi	87%	12%	2%	0%	0%	0%	1,15		
		Berl. VHSen	85%	13%	2%	0,2%	0,1%	0,1%	1,18		
	Fremdsprachen	VHS Mi	76%	19%	1%	3%	0%	1%	1,36		
		Berl. VHSen	81%	17%	2%	1%	0%	0,2%	1,23		
	DaZ/DaF	VHS Mi	74%	21%	4%	0%	0%	1%	1,33		
		Berl. VHSen	72%	19%	6%	2%	1%	1%	1,45		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	54%	31%	12%	3%	0%	0%	1,65		
		Berl. VHSen	71%	22%	6%	1%	1%	0,2%	1,40		

6.1.3 GRUPPENGROÖÖE

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Die Größe der Gruppe ist angemessen. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=5.665, Mitte: n=565)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	68%	23%	6%	1%	2%	0,3%	1,46	0,1%	2%
		Berl. VHSen	67%	22%	7%	2%	1%	1%	1,50	0,4%	4%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	72%	20%	5%	2%	2%	0%	1,40		
		Berl. VHSen	75%	19%	3%	2%	1%	1%	1,36		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	66%	19%	10%	0%	3%	1%	1,59		
		Berl. VHSen	71%	20%	6%	2%	1%	1%	1,44		
	Gesundheit	VHS Mi	62%	25%	9%	2%	2%	0%	1,56		
		Berl. VHSen	63%	24%	8%	3%	1%	1%	1,58		
	Fremdsprachen	VHS Mi	72%	25%	2%	0%	1%	0%	1,34		
		Berl. VHSen	66%	24%	7%	2%	2%	1%	1,52		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	73%	23%	3%	1%	1%	0%	1,35		
		Berl. VHSen	73%	21%	4%	1%	1%	0,4%	1,37		

6.1.4 ERMÖGLICHEN UND ANREGEN AKTIVER TEILNAHME

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Der Kursleiter/die Kursleiterin sorgt dafür, dass alle Teilnehmenden aktiv am Unterricht teilnehmen können. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=7.160, Mitte: n=701)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	74%	20%	4%	1%	0,4%	0,1%	1,33	1%	1%
		Berl. VHSen	79%	17%	3%	1%	0,4%	0,3%	1,28	0,6%	2%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	68%	26%	5%	0%	0%	2%	1,43		
		Berl. VHSen	78%	18%	3%	1%	1%	0,2%	1,29		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	81%	14%	4%	0%	1%	0%	1,25		
		Berl. VHSen	82%	15%	2%	0,1%	0,3%	0,1%	1,22		
	Gesundheit	VHS Mi	85%	13%	2%	0%	0%	0%	1,17		
		Berl. VHSen	84%	14%	1%	0,1%	0%	0,3%	1,18		
	Fremdsprachen	VHS Mi	71%	22%	5%	2%	0%	0%	1,39		
		Berl. VHSen	81%	16%	2%	1%	0,1%	0%	1,23		
	DaZ/DaF	VHS Mi	73%	23%	3%	0%	1%	0%	1,33		
		Berl. VHSen	73%	18%	6%	2%	1%	1%	1,42		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	57%	27%	11%	4%	1%	0%	1,64		
		Berl. VHSen	70%	23%	6%	1%	1%	0,3%	1,42		
Der Kursleiter/die Kursleiterin motiviert zur aktiven Teilnahme. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=5.748, Mitte: n=567)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	74%	19%	6%	1%	1%	0,1%	1,36	0,1%	2%
		Berl. VHSen	79%	17%	3%	1%	0,3%	0,1%	1,26	0,3%	3%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	69%	20%	9%	0%	0%	2%	1,47		
		Berl. VHSen	78%	17%	4%	1%	1%	1%	1,47		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	80%	15%	4%	1%	0%	0%	1,25		
		Berl. VHSen	82%	15%	2%	1%	0,2%	0,1%	1,28		
	Gesundheit	VHS Mi	85%	13%	2%	1%	0%	0%	1,18		
		Berl. VHSen	85%	14%	1%	0,4%	0%	0,1%	1,17		
	Fremdsprachen	VHS Mi	76%	17%	7%	0%	0%	0%	1,45		
		Berl. VHSen	78%	18%	3%	1%	0,3%	0,1%	1,28		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	52%	31%	12%	3%	2%	0%	1,72		
		Berl. VHSen	66%	25%	6%	2%	1%	0,2%	1,47		

6.1.5 INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG UND EINBEZIEHUNG

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Der Kursleiter/die Kursleiterin ist hilfsbereit. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.315, Mitte: n=134)	DaZ/DaF	VHS Mi	84%	12%	5%	0%	0%	0%	1,21	0%	2%
		Berl. VHSen	79%	14%	5%	1%	1%	1%	1,36	1%	3%
Der Kursleiter/die Kursleiterin geht auf individuelle Lernbedürfnisse ein. (PB ohne DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=5.581, Mitte.: n=558)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	60%	26%	12%	1%	1%	0%	1,56	1%	3%
		Berl. VHSen	66%	25%	7%	1%	0,4%	0,3%	1,46	1%	4%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	61%	28%	12%	0%	0%	0%	1,51		
		Berl. VHSen	68%	24%	6%	1%	0,3%	1%	1,44		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	69%	21%	8%	0%	1%	0%	1,44		
		Berl. VHSen	75%	19%	4%	1%	0,3%	0,1%	1,31		
	Gesundheit	VHS Mi	69%	22%	8%	0%	1%	0%	1,42		
		Berl. VHSen	73%	20%	6%	1%	0,1%	0,4%	1,38		
	Fremdsprachen	VHS Mi	51%	31%	17%	1%	1%	0%	1,71		
		Berl. VHSen	56%	32%	10%	2%	1%	0,2%	1,60		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
Arbeit-Beruf	VHS Mi	50%	30%	16%	2%	3%	0%	1,77			
	Berl. VHSen	62%	26%	9%	2%	1%	0,2%	1,54			
Ich fühle mich persönlich beim Lernen durch den Kursleiter/die Kursleiterin unterstützt. (Nur DaZ/DaF, n(1-6)=1.285, Mitte: n=130)	DaZ/DaF	VHS Mi	60%	30%	8%	2%	0%	1%	1,54	2%	2%
		Berl. VHSen	60%	25%	10%	3%	2%	1%	1,66	2%	2%

Meine Fragen, Erfahrungen und Anregungen werden im Kurs aufgegriffen. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=6.709, Mitte: n=658)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	71%	22%	6%	1%	1%	1%	1,40	4%	4%		
		Berl. VHSen	69%	23%	5%	1%	1%	1%	1,42	4%	5%		
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	70%	23%	3%	0%	3%	0%	1,42				
		Berl. VHSen	74%	23%	2%	0%	1%	0,3%	1,32				
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	70%	25%	3%	0%	1%	1%	1,41				
		Berl. VHSen	74%	22%	4%	0,4%	0,4%	0,2%	1,33				
	Gesundheit	VHS Mi	76%	17%	6%	1%	0%	0%	1,32				
		Berl. VHSen	70%	23%	5%	1%	0,4%	1%	1,40				
	Fremdsprachen	VHS Mi	64%	26%	7%	0%	1%	1%	1,51				
		Berl. VHSen	66%	27%	5%	1%	0,4%	0,2%	1,44				
	DaZ/DaF	VHS Mi	75%	18%	5%	2%	0%	0%	1,33				
		Berl. VHSen	71%	19%	6%	2%	1%	1%	1,46				
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	53%	36%	7%	3%	0%	0%	1,60				
		Berl. VHSen	66%	26%	6%	2%	1%	0,4%	1,48				
Ich kann Erfahrungen aus der eigenen Kultur einbringen. (Nur DaZ/DaF, n(1-6)=1.231, Mitte: n=124)	DaZ/DaF	VHS Mi	40%	32%	23%	2%	2%	2%	2,02			4%	5%
		Berl. VHSen	44%	28%	19%	4%	3%	3%	2,03			6%	5%

6.1.6 STRUKTURIERUNG DES KURSES

		Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort	
		1	2	3	4	5	6				
Der Kurs folgt einer klaren Struktur. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=5.407, Mitte: n=548)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	57%	31%	9%	2%	1%	0,2%	1,59	3%	3%
		Berl. VHSen	63%	28%	7%	1%	1%	0,3%	1,50	1%	5%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	43%	28%	23%	3%	2%	0%	1,92		
		Berl. VHSen	57%	32%	9%	1%	1%	1%	1,59		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	66%	29%	5%	0%	0%	1%	1,42		
		Berl. VHSen	64%	26%	7%	2%	1%	1%	1,51		
	Gesundheit	VHS Mi	73%	23%	4%	0%	1%	0%	1,33		
		Berl. VHSen	73%	22%	4%	1%	0,4%	0,1%	1,34		
	Fremdsprachen	VHS Mi	45%	38%	12%	2%	2%	0%	1,79		
		Berl. VHSen	55%	33%	10%	1%	1%	0,2%	1,61		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
Arbeit-Beruf	VHS Mi	50%	33%	10%	7%	0%	0%	1,73			
	Berl. VHSen	61%	29%	7%	2%	0,2%	3%	1,52			
Der Kursleiter/die Kursleiterin hat zu Beginn den Kursablauf und die Ziele erläutert. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=5.304, Mitte: n=543)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	62%	27%	7%	2%	1%	1%	1,55	5%	2%
		Berl. VHSen	64%	27%	6%	2%	1%	1%	1,51	5%	3%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	69%	23%	5%	2%	0%	2%	1,45		
		Berl. VHSen	74%	20%	4%	1%	0,3%	1%	1,35		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	73%	17%	6%	2%	1%	1%	1,43		
		Berl. VHSen	72%	21%	5%	1%	1%	1%	1,40		
	Gesundheit	VHS Mi	69%	22%	6%	2%	1%	0%	1,43		
		Berl. VHSen	66%	26%	5%	2%	1%	0,4%	1,45		
	Fremdsprachen	VHS Mi	48%	39%	8%	1%	2%	1%	1,74		
		Berl. VHSen	55%	32%	9%	2%	2%	1%	1,67		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
Arbeit-Beruf	VHS Mi	59%	27%	13%	1%	1%	0%	1,58			
	Berl. VHSen	65%	27%	7%	6%	1%	1%	1,47			

6.1.7 ABWECHSLUNG UND VERANSCHAULICHUNG

			Trifft voll und ganz zu		Trifft überhaupt nicht zu				Ø	Weiß nicht	Keine Antwort		
			1	2	3	4	5	6					
Der Kursleiter/die Kursleiterin vermittelt die Inhalte klar und verständlich. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.322, Mitte: n=133)	DaZ/DaF	VHS Mi	67%	27%	5%	1%	0%	1%	1,42	1%	2%		
		Berl. VHSen	64%	25%	7%	2%	1%	1%	1,52	1%	3%		
Es gibt im Kurs ausreichende Übungsmöglichkeiten. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=6.985, Mitte: n=681)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	63%	23%	10%	2%	1%	1%	1,58	1%	3%		
		Berl. VHSen	67%	23%	8%	2%	1%	1%	1,49	1%	4%		
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	52%	30%	10%	2%	4%	2,0%	1,82				
		Berl. VHSen	62%	23%	10%	2%	2%	1%	1,59				
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	75%	20%	4%	1%	0%	0%	1,32				
		Berl. VHSen	76%	19%	3%	2%	0,3%	0,4%	1,33				
	Gesundheit	VHS Mi	82%	13%	5%	1%	0%	0%	1,24				
		Berl. VHSen	80%	16%	3%	1%	0,1%	0,2%	1,25				
	Fremdsprachen	VHS Mi	60%	30%	6%	1%	2%	1%	1,59				
		Berl. VHSen	61%	30%	7%	1%	1%	0,2%	1,51				
	DaZ/DaF	VHS Mi	55%	23%	19%	2%	1%	1%	1,74				
		Berl. VHSen	56%	25%	14%	3%	1%	1%	1,73				
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	51%	28%	7%	8%	3%	2%	1,89				
		Berl. VHSen	59%	25%	11%	4%	1%	1%	1,66				
Der Kursleiter/die Kursleiterin gibt ausreichend Beispiele an der Tafel/ am Overhead-Projektor. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.304, Mitte: n=132)	DaZ/DaF	VHS Mi	64%	21%	11%	2%	0%	2%	1,61			0%	3%
		Berl. VHSen	64%	21%	9%	2%	1%	2%	1,62			1%	4%

Die Gestaltung des Kurses war abwechslungsreich. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=6.989, Mitte: n=683)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	56%	29%	12%	3%	1%	0,3%	1,65	1%	3%
		Berl. VHSen	63%	25%	8%	2%	1%	0,4%	1,53	2%	5%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	63%	27%	8%	0%	3%	0%	1,55		
		Berl. VHSen	68%	26%	4%	1%	1%	0%	1,41		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	71%	24%	4%	1%	1%	1%	1,39		
		Berl. VHSen	72%	22%	5%	1%	0,4%	0,2%	1,37		
	Gesundheit	VHS Mi	64%	31%	5%	1%	0%	0%	1,42		
		Berl. VHSen	76%	19%	4%	1%	0,3%	0,1%	1,31		
	Fremdsprachen	VHS Mi	56%	29%	8%	6%	1%	1%	1,70		
		Berl. VHSen	61%	28%	9%	2%	1%	0,1%	1,54		
	DaZ/DaF	VHS Mi	47%	30%	21%	2%	0%	0%	1,79		
		Berl. VHSen	48%	29%	17%	3%	2%	1%	1,86		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	43%	39%	10%	6%	2%	0%	1,84		
		Berl. VHSen	56%	31%	10%	2%	1%	1%	1,64		
Das Verhältnis zwischen Sprachpraxis und Grammatik ist angemessen. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.297, Mitte: n=132)	DaZ/DaF	VHS Mi	51%	30%	12%	4%	1%	2%	1,80	2%	2%
		Berl. VHSen	56%	25%	10%	7%	1%	1%	1,78	2%	3%
Die zur Verfügung gestellten Lehrmaterialien sind hilfreich. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=4.782, Mitte: n=471)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	54%	35%	9%	2%	1%	1%	1,64	8%	9%
		Berl. VHSen	58%	31%	8%	1%	1%	1%	1,58	7%	13%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	59%	29%	7%	4%	2%	0%	1,61		
		Berl. VHSen	57%	32%	8%	2%	1%	1%	1,61		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	57%	30%	8%	2%	1%	3%	1,68		
		Berl. VHSen	61%	27%	9%	1%	1%	1%	1,59		
	Gesundheit	VHS Mi	54%	31%	10%	3%	1%	1%	1,69		
		Berl. VHSen	62%	27%	8%	1%	1%	1%	1,53		
	Fremdsprachen	VHS Mi	52%	40%	9%	0%	0%	0%	1,57		
		Berl. VHSen	55%	35%	8%	1%	1%	0,4%	1,58		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	49%	36%	12%	3%	1%	0%	1,71		
		Berl. VHSen	56%	31%	10%	2%	1%	1%	1,63		

6.1.8 NUTZEN AUS DER TEILNAHME

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Ich habe im Kurs Fortschritte erzielt. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=6.984, Mitte: n=684)	Kunden- monitor 2014	VHS Mi	57%	30%	10%	2%	0,3%	0,2%	1,59	2%	2%
		Berl. VHSen	61%	28%	9%	2%	1%	0,3%	1,53	2%	4%
	Politik- Gesellschaft- Umwelt	VHS Mi	62%	28%	5%	3%	2%	0%	1,55		
		Berl. VHSen	61%	28%	8%	1%	1%	0%	1,52		
	Kultur- Gestalten	VHS Mi	69%	24%	5%	1%	0%	1%	1,43		
		Berl. VHSen	70%	24%	5%	0,4%	0,3%	0,3%	1,38		
	Gesundheit	VHS Mi	64%	30%	5%	1%	0%	0%	1,43		
		Berl. VHSen	67%	25%	6%	1%	0,2%	0,2%	1,42		
	Fremd- sprachen	VHS Mi	54%	33%	9%	2%	1%	0%	1,62		
		Berl. VHSen	56%	32%	10%	2%	0,4%	0,2%	1,59		
	DaZ/DaF	VHS Mi	51%	31%	15%	3%	0%	0%	1,70		
		Berl. VHSen	55%	27%	13%	3%	1%	1%	1,70		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	53%	34%	12%	2%	0%	0%	1,62		
		Berl. VHSen	61%	28%	8%	3%	1%	0,4%	1,55		
Das im Kurs Erlernte oder Erfahrene ist für mich von Nutzen. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=7.024, Mitte: n=684)	Kunden- monitor 2014	VHS Mi	63%	27%	8%	1%	0,3%	0,2%	1,49	2%	3%
		Berl. VHSen	66%	26%	7%	1%	0,4%	0,2%	1,44	1%	4%
	Politik- Gesellschaft- Umwelt	VHS Mi	73%	24%	2%	0%	2%	0%	1,34		
		Berl. VHSen	67%	26%	6%	1%	1%	0,3%	1,44		
	Kultur- Gestalten	VHS Mi	67%	22%	7%	1%	1%	1%	1,52		
		Berl. VHSen	69%	23%	6%	1%	1%	0,2%	1,41		
	Gesundheit	VHS Mi	72%	24%	2%	2%	0%	0%	1,33		
		Berl. VHSen	72%	24%	3%	1%	0,1%	0,1%	1,33		
	Fremd- sprachen	VHS Mi	60%	28%	10%	1%	0%	0%	1,52		
		Berl. VHSen	61%	30%	8%	1%	0,2%	0%	1,50		
	DaZ/DaF	VHS Mi	59%	28%	11%	2%	0%	0%	1,55		
		Berl. VHSen	65%	23%	9%	2%	1%	1%	1,52		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	58%	34%	8%	0%	0%	0%	1,50		
		Berl. VHSen	66%	25%	7%	2%	1%	0,2%	1,47		

Ich habe Freude am Unterricht. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.308, Mitte: n=130)	DaZ/DaF	VHS Mi	56%	29%	12%	2%	1%	0%	1,63	2%	3%
		Berl. VHSen	58%	25%	12%	2%	2%	1%	1,69	1%	3%

6.1.9 ÜBEREINSTIMMUNG MIT ANKÜNDIGUNGEN UND ERWARTUNGEN

		Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort	
		1	2	3	4	5	6				
Der Kursinhalt entspricht der Ankündigung. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6) =5.576, Mitte: n=560)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	67%	26%	6%	0,5%	0,1%	0,2%	1,41	1%	1%
		Berl. VHSen	71%	24%	4%	1%	0,4%	0,3%	1,36	1%	2%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	63%	31%	5%	0%	2%	0%	1,47		
		Berl. VHSen	68%	28%	3%	1%	1%	1%	1,39		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	77%	18%	5%	0%	0%	1%	1,30		
		Berl. VHSen	76%	20%	3%	1%	0%	0,4%	1,30		
	Gesundheit	VHS Mi	78%	19%	3%	0%	0%	0%	1,25		
		Berl. VHSen	78%	20%	2%	0,3%	0,3%	0,2%	1,26		
	Fremdsprachen	VHS Mi	56%	35%	8%	1%	0%	0%	1,54		
		Berl. VHSen	65%	29%	5%	0,4%	1%	0,2%	1,42		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	58%	31%	10%	1%	0%	0%	1,54		
		Berl. VHSen	65%	26%	7%	2%	1%	0,1%	1,48		
Das Niveau des Kurses entspricht der Ankündigung. (Nicht DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=5.527, Mitte: n=551)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	69%	25%	5%	1%	1%	0,3%	1,41	3%	2%
		Berl. VHSen	71%	23%	4%	1%	0,4%	0,2%	1,37	2%	5%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	65%	27%	5%	2%	2%	0%	1,48		
		Berl. VHSen	71%	25%	3%	0,3%	1%	0%	1,35		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	79%	19%	1%	1%	0%	1%	1,29		
		Berl. VHSen	77%	20%	2%	1%	0,1%	0,4%	1,29		
	Gesundheit	VHS Mi	77%	21%	2%	0%	0%	0%	1,24		
		Berl. VHSen	77%	20%	2%	0,4%	0,1%	0,2%	1,26		
	Fremdsprachen	VHS Mi	60%	30%	8%	1%	1%	0%	1,53		
		Berl. VHSen	65%	27%	6%	1%	1%	0,1%	1,46		
	DaZ/DaF	VHS Mi									
		Berl. VHSen									
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	54%	32%	11%	2%	1%	0%	1,63		
		Berl. VHSen	64%	26%	7%	2%	1%	0,2%	1,50		

Meine persönlichen Erwartungen an den Kurs werden erfüllt. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.1289, Mitte: n=125)	DaZ/DaF	VHS Mi	45%	35%	15%	4%	1%	0%	1,81	4%	4%
		Berl. VHSen	50%	30%	13%	4%	2%	1%	1,83	2%	4%
Für den Preis des Kurses ist die Qualität angemessen. (Nur DaZ/DaF, Berliner VHSen: n(1-6)=1.255, Mitte: n=127)	DaZ/DaF	VHS Mi	76%	17%	6%	1%	0%	0%	1,32	1%	6%
		Berl. VHSen	73%	17%	6%	2%	1%	1%	1,44	3%	5%

6.2 BEWERTUNG DER RÄUME

			Trifft voll und ganz zu			Trifft überhaupt nicht zu			Ø	Weiß nicht	Keine Antwort
			1	2	3	4	5	6			
Die Ausstattung der Unterrichtsräume ist für diesen Kurs geeignet. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=7.040, Mitte: 690)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	52%	30%	12%	4%	1%	1%	1,74	1%	3%
		Berl. VHSen	47%	30%	15%	5%	2%	1%	1,90	1%	4%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	51%	35%	8%	3%	0%	3%	1,76		
		Berl. VHSen	44%	32%	14%	6%	2%	2%	1,98		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	47%	26%	16%	6%	4%	1%	1,97		
		Berl. VHSen	40%	28%	19%	7%	4%	2%	2,14		
	Gesundheit	VHS Mi	40%	32%	21%	4%	1%	3%	2,02		
		Berl. VHSen	44%	30%	18%	6%	2%	1%	1,95		
	Fremdsprachen	VHS Mi	58%	32%	10%	0%	0%	0%	1,52		
		Berl. VHSen	45%	35%	14%	4%	2%	1%	1,85		
	DaZ/DaF	VHS Mi	57%	27%	9%	5%	0%	1%	1,66		
		Berl. VHSen	55%	24%	13%	5%	2%	1%	1,78		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	46%	39%	9%	5%	1%	0%	1,76		
		Berl. VHSen	53%	31%	10%	3%	2%	1%	1,72		
Die Räumlichkeiten sind sauber. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=7.097, Mitte: 697)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	54%	28%	11%	4%	2%	1%	1,74	0%	2%
		Berl. VHSen	45%	29%	14%	6%	4%	3%	2,02	0,3%	4%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	45%	39%	12%	2%	2%	2%	1,82		
		Berl. VHSen	45%	33%	14%	6%	2%	1%	1,89		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	48%	33%	12%	4%	3%	0%	1,79		
		Berl. VHSen	41%	30%	15%	7%	5%	3%	2,14		
	Gesundheit	VHS Mi	34%	31%	20%	10%	5%	1%	2,24		
		Berl. VHSen	33%	27%	19%	10%	6%	6%	2,46		
	Fremdsprachen	VHS Mi	56%	29%	11%	2%	2%	0%	1,67		
		Berl. VHSen	44%	35%	14%	4%	1%	1%	1,86		
	DaZ/DaF	VHS Mi	66%	20%	8%	3%	1%	2%	1,56		
		Berl. VHSen	60%	21%	10%	4%	3%	2%	1,73		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	48%	42%	6%	3%	2%	0%	1,68		
		Berl. VHSen	50%	33%	10%	4%	2%	1%	1,79		

Die Räumlichkeiten tragen zu einer einladenden Atmosphäre bei. (Alle PB, Berliner VHSen: n(1-6)=6.967, Mitte: 687)	Kundenmonitor 2014	VHS Mi	34%	34%	20%	7%	3%	2%	2,18	1%	3%
		Berl. VHSen	29%	30%	24%	10%	4%	3%	2,40	1%	5%
	Politik-Gesellschaft-Umwelt	VHS Mi	19%	40%	29%	6%	2%	5%	2,46		
		Berl. VHSen	23%	28%	28%	12%	6%	3%	2,61		
	Kultur-Gestalten	VHS Mi	29%	33%	21%	10%	5%	3%	2,36		
		Berl. VHSen	28%	28%	22%	11%	6%	5%	2,53		
	Gesundheit	VHS Mi	23%	31%	26%	9%	8%	4%	2,58		
		Berl. VHSen	24%	28%	27%	11%	6%	4%	2,58		
	Fremdsprachen	VHS Mi	31%	34%	26%	7%	2%	0%	2,15		
		Berl. VHSen	22%	31%	30%	11%	4%	2%	2,51		
	DaZ/DaF	VHS Mi	47%	34%	12%	4%	1%	3%	1,88		
		Berl. VHSen	46%	30%	14%	5%	3%	2%	1,93		
	Arbeit-Beruf	VHS Mi	20%	38%	25%	15%	2%	2%	2,46		
		Berl. VHSen	26%	35%	26%	9%	3%	3%	2,36		

6.3 NUTZEN

6.3.1 ZERTIFIKAT ANGESTREBT (NUR IM ALLGEMEINEN FRAGEBOGEN ERHOBEN)

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		Daz/DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Ja	14%	9%	11%	7%	8%	4%	2%	4%	22%	12%			32%	23%
Ja, aber nicht bei der VHS.	2%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0,1%	6%	2%			1%	0,4%
Nein.	40%	42%	34%	34%	51%	41%	51%	40%	31%	47%			25%	37%
In diesem Kurs wird kein Zertifikat angeboten.	26%	35%	37%	48%	29%	43%	40%	48%	11%	19%			26%	24%
Ich weiß nicht, ob in diesem Kurs ein Zertifikat angeboten wird	18%	14%	18%	12%	12%	11%	8%	8%	31%	20%			15%	15%

(Nicht DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=5.483, Mitte: n=556)

6.3.2 NUTZUNG DES ERLERNTEN (NUR IM FRAGEBOGEN FÜR DAZ / DAF ERHOBEN)

DAS LERNEN IM KURS MACHT MIR BESONDERS DANN SPAß, WENN ICH...

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
... in der Gruppe arbeiten	29%	28%
... allein arbeiten	8%	12%
... im Wechsel in der Gruppe, allein, mit Partner oder Partnerin arbeite	78%	70%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.337, Mitte: n=135)

DAS LERNTEMPO IST FÜR MICH...

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
Richtig	76%	77%
Zu schnell	16%	16%
Zu langsam	7%	8%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.331, Mitte: n=135)

ICH WENDE AN, WAS ICH IM UNTERRICHT GELERNT HABE.

	DaZ / DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
Ja	85%	90%
Nein	4%	2%
Sowohl als auch	10%	8%

(Nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.348, Mitte: n=135)

6.4 GESAMTZUFRIEDENHEIT UND WEITEREMPFEHLUNG

„Sind Sie insgesamt mit dem Kurs zufrieden?“

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
1 – Sehr gut	55%	60%	83%	67%	67%	69%	67%	71%	49%	55%	47%	50%	42%	55%
2	34%	33%	16%	30%	26%	27%	30%	27%	42%	39%	35%	34%	40%	35%
3	9%	6%	2%	2%	4%	3%	2%	2%	8%	5%	15%	11%	16%	8%
4	1%	1%	0%	1%	1%	0,4%	0%	0,1%	0%	1%	2%	3%	2%	1%
5	1%	1%	0%	1%	1%	0,3%	0%	0,1%	1%	0,4%	1%	2%	0%	1%
6 – Ungenügend	0,1%	0,2%	0%	0%	1%	0,1%	0%	0,1%	0%	0,1%	0%	1%	0%	0%
Mittelwert (arithmetisches Mittel)	1,59	1,50	1,19	1,37	1,44	1,36	1,35	1,32	1,62	1,52	1,74	1,75	1,77	1,58

(Alle PB, Berliner VHSen: n=6.977, Mitte: n=689)

WEITEREMPFEHLUNG UND WIEDERHOLTER BESUCH

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Würden Sie Ihren VHS-Kurs weiterempfehlen? (Anteil "ja", alle PB, Berliner VHSen: n=7.002, Mitte: 709)	96%	98%	99%	100%	95%	98%	92%	98%	95%	98%	99%	98%	92%	96%
Würden Sie wieder einen Kurs an unserer VHS besuchen? (Anteil "ja", alle PB, Berliner VHSen: n=6.969, Mitte: 686)	95%	98%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	89%	92%	98%	99%

WIE BEURTEILEN SIE DIE FREUNDLICHKEIT DER MITARBEITER/MITARBEITERINNEN DER VHS?

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd-sprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
1 – sehr freundlich	56%	54%	60%	52%	61%	56%	56%	55%	56%	53%	54%	53%	51%	55%
2	33%	37%	33%	38%	35%	37%	35%	38%	41%	40%	27%	30%	39%	38%
3	8%	7%	7%	8%	3%	6%	8%	6%	4%	6%	13%	11%	9%	6%
4	2%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	5%	3%	1%	1%
5	1%	1%	0%	0,3%	1%	0,3%	1%	0,4%	0%	1%	1%	3%	0%	1%
6 – gar nicht freundlich	1%	0,4%	0%	0,3%	0%	0%	0%	0,1%	0%	0,1%	2%	1%	0%	0,1%
Mittelwert (arithmetisches Mittel)	1,60	1,60	1,47	1,60	1,44	1,53	1,54	1,54	1,48	1,57	1,76	1,77	1,60	1,54

(Alle PB, Berliner VHSen: n=6.483, Mitte: n=627)

7 IMAGE

„Welche Eigenschaften charakterisieren die Volkshochschulen in Berlin?“

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Vielfältig	64%	68%	57%	74%	77%	79%	84%	81%	83%	76%	43%	36%	68%	71%
Günstig	55%	53%	33%	48%	63%	49%	58%	54%	66%	59%	44%	47%	64%	54%
Seriös	42%	45%	58%	51%	47%	42%	46%	45%	41%	47%	35%	39%	53%	51%
Verlässlich	39%	41%	12%	34%	37%	39%	42%	42%	46%	46%			32%	36%
Kursqualität	33%	39%	27%	38%	37%	43%	39%	39%	28%	36%			36%	45%
Innovativ	9%	11%	23%	17%	10%	13%	11%	10%	7%	8%	8%	8%	9%	16%
Konservativ	8%	5%	25%	8%	7%	4%	2%	2%	3%	3%	11%	10%	6%	3%
Unbekannt	5%	4%	5%	3%	6%	4%	1%	2%	7%	3%			4%	8%
Unpersönlich	2%	2%	5%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%			2%	6%
Nostalgisch	3%	2%	0%	2%	5%	2%	1%	1%	2%	2%			4%	2%
Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis											66%	61%		
Sympathisch											47%	42%		
Unterschiedliche Qualität in den Berliner VHSen											27%	20%		
Besser als Privatschulen											26%	23%		
Traditionelle Lehrmethoden											20%	20%		
Bürokratisch											6%	8%		

(Alle PB: Berliner VHSen: n=6.836, Mitte: n=667; PB ohne DaZ / DaF: Berliner VHSen: n=5.428, Mitte: n=532; nur DaZ / DaF: Berliner VHSen: 1.314, Mitte: n=135)

8 ANSPRACHE, BERATUNG UND BUCHUNG

8.1 INFORMATIONSKANÄLE

„WIE HABEN SIE VON DEN VHS-ANGEBOTEN ERFAHREN?“

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ / DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Website	66%	59%	44%	45%	67%	57%	54%	50%	76%	69%	66%	63%	77%	63%
Freunde/Familie	35%	28%	22%	19%	22%	24%	21%	21%	18%	16%	66%	64%	17%	14%
Programmheft	27%	38%	23%	48%	33%	41%	45%	52%	18%	38%	25%	19%	15%	32%
Flyer/Plakate	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	1%	3%
Soziale Medien	5%	3%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	12%	10%	2%	2%
Presse	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	0%	2%
Jobcenter	5%	2%	0%	1%	1%	0,3%	0%	0,4%	0%	0,2%	16%	11%	2%	1%
Vor Ort	10%	7%	11%	5%	2%	4%	3%	6%	4%	6%	21%	14%	4%	3%
Ausländerbehörde											14%	10%		
Bundesamt f. Migration und Flüchtlinge											10%	8%		
Migrationsberatung											8%	7%		

(Alle PB: Berliner VHSen: n=6.916, Mitte: 673; nur DaZ / DaF: Berliner VHSen: n=1.145, Mitte: n=111)

8.2 FACHBERATUNG

8.2.1 BERATUNG DER VHS ZUM KURSANGEBOT (NUR IM ALLGEMEINEN FRAGEBOGEN ERHOBEN)

	Kundenmonitor 2014		Politik – Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Kennen Sie das Beratungsangebot der VHS (Fachberatung/Einstufung)? (PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=5.636, Mitte: n=559)	35%	34%	28%	32%	26%	27%	21%	29%	54%	47%	26%	24%
Wenn Beratungsangebot bekannt: Haben Sie eine Fachberatung vor Ihrer Kurswahl in Anspruch genommen? (PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.662, Mitte: n=162)	41%	22%	17%	12%	5%	10%	7%	10%	67%	36%	21%	15%
Wenn Beratungsangebot bekannt: War die Beratung hilfreich? (PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=365, Mitte: n=46)				N=12		N=45		N=54		N=196		N=58
1 (sehr hilfreich)	26%	38%		50%(6)		44%(21)		32%(16)		40%(89)		27%(16)
2	44%	34%		8%(1)		30%(13)		44%(25)		34%(63)		27%(17)
3	27%	18%		33%(4)		16%(7)		12%(7)		21%(36)		6%(3)
4	3%	3%		8%(1)		7%(3)		4%(2)		2%(3)		7%(4)
5	1%	2%		0%(0)		2%(1)		2%(1)		2%(3)		7%(4)
6 (überhaupt nicht hilfreich)	0%	4%		0%(0)		0%(0)		6%(3)		1%(2)		26%(14)
Mittelwert (arithmetisches Mittel)	1,96	2,07		2,00		1,94		2,16		1,92		3,16

8.2.2 BERATUNG DER VHS FÜR DEUTSCHKURSE (NUR IM FRAGEBOGEN FÜR DAZ/DAF ERHOBEN)

	DaZ/DaF	
	VHS Mi	Berl. VHSen
„Wurde Ihnen in der Beratung der richtige Kurs (Niveaustufe, Lerntempo) empfohlen?“ (Anteil „ja“, nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.314, Mitte: n=134)	87%	87%
„Sind die Teilnehmer des Kurses auf einem einheitlichen Niveau?“ (Anteil „ja“, nur DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=1.299, Mitte: n=135)	64%	61%

8.3 BUCHUNG

8.3.1 „WIE HABEN SIE IHRE ANMELDUNG ZU DIESEM KURS VORGENOMMEN?“ (NUR IM ALLGEMEINEN FRAGEBOGEN ERHOBEN)

	Kundenmonitor 2014		Politik - Gesellschaft - Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremdsprachen		DaZ/DaF		Arbeit - Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
Online	50%	50%	55%	43%	60%	54%	50%	46%	43%	52%			48%	54%
Per E-Mail	23%	15%	22%	16%	20%	15%	23%	13%	26%	15%			25%	21%
Persönlich	19%	26%	19%	31%	12%	22%	18%	27%	28%	28%			10%	19%
Per Fax	7%	7%	9%	6%	5%	7%	10%	9%	6%	5%			10%	7%
Per Post	6%	7%	5%	9%	8%	7%	4%	9%	4%	6%			10%	5%
Telefonisch	3%	4%	5%	6%	2%	3%	2%	4%	2%	4%			6%	6%

(PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=5.720, Mitte: n=566)

8.3.2 „WIE BEURTEILEN SIE DIE KUNDENFREUNDLICHKEIT DES ANMELDEVERFAHRENS INSGESAMT?“
(NUR IM ALLGEMEINEN FRAGEBOGEN ERHOBEN.)

	Kundenmonitor 2014		Politik- Gesellschaft- Umwelt		Kultur - Gestalten		Gesundheit		Fremd- sprachen		DaZ/DaF		Arbeit-Beruf	
	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen	VHS Mi	Berl. VHSen
1 - sehr kundenfreundlich	37%	36%	27%	36%	31%	34%	40%	36%	42%	37%			34%	39%
2	44%	43%	41%	42%	44%	42%	42%	44%	45%	45%			44%	42%
3	13%	14%	18%	13%	15%	16%	14%	15%	11%	12%			12%	13%
4	3%	4%	10%	4%	5%	5%	2%	4%	0%	4%			6%	3%
5	2%	2%	0%	3%	5%	3%	2%	1%	2%	2%			1%	2%
6 - gar nicht kundenfreundlich	1%	1%	5%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%			3%	1%
Mittelwert (arithmetisches Mittel)	1,94	1,95	2,29	2,02	2,12	2,06	1,66	1,93	1,76	1,90			2,03	1,89

(PB ohne DaZ / DaF, Berliner VHSen: n=5.528, Mitte: n=552)

9 OFFENE ANTWORTEN VHS MITTE

KURSVORSCHLÄGE (NACH PROGRAMMBEREICHEN GEORDNET)

Politik-Gesellschaft-Umwelt	Selbstmanagement, Zeitmanagement, Selbstwertgefühl
	Selbstwertgefühl stärken
	Hormon-Yoga
	Fotokurse (im letzten Jahr gab es viel mehr Fotokurse als in diesem Jahr)
	CAD-Programme
	Coaching
	In Mitte fehlt ein Ölmalkurs
	Fortgeschrittenenkurse
	weiß ich nicht
	muss noch mal vertieft forschen, bisher nicht dass ich wüsste, habe aber noch nie gesucht
Gesundheit	Aquafitness; Box-Kurs
	Weiterführung Qi Gong - für Fortgeschrittene (2)
	Yoga – Cantienica
	Zwischenstufe Yoga (zw. Anfänger + Fortgeschritten) (2)
	Tanzkurse, die man ohne Partner belegen kann
	Augentraining
	Englisch für Medizin
	Sprachen wie z.B. Niederländisch
	Französisch mit Muße entsprechend dem Englischangebot
	Overlook - Maschinen Nähen
	Aquarellkurse (Malkurs) in der Woche
	Mehr Vormittagsangebote allgemein
Fremdsprachen	mehr Niveau C1, spezielle Conversation Themen (Literatur etc.)
	mehr Englischkurse
	mehr Wochenendkurse Level B1/B2 im VHS Mitte
	Bildungsurlaub
	mehr: Conversation courses (ohne Lehrbuch!)
	Mehr TOEFL C1 Kurse auch in den Ferien
	GMAT-Vorbereitung
	steuerliche Fragen, Steuerklärung selbst erstellen
	Text Erfassung am PC
	Afrikanische Tanz nur 1-2 Angebote

DaZ/DaF	Kräuter (Wildkräuter-) Küche, Urban Gardening
Arbeit-EDV-Beruf	Bildungsurlaub: Excel
	Doppelte Buchführung/Bilanzierung
	mehr Crash-/Intensivkurse
	CSS-Fortbildung, CMS Kursen insb. Wordpress
	HTML-CSS Teil 2
	Arbeitsrecht
	Mehr Photoshop-Kurse innerhalb eines Semester sind an Wochenende anbieten
	Social Media, Zeichensetzung
	Lexware und Dater "Faktura"
	Change Management, Auffrischung + Übung für Excel, PowerPoint
	Ac Gis
	Grundlagen Qualitätsmanagement
	Kosten- & Erlösrechnung als Bildungsurlaub über mehrere Tage
	SQL Fortgeschritten
	Matenschutz, SAP Human Res.
	ein kostengünstiger Sprachkurs-Englisch, der sich auf Germanistik konzentriert und als Intensivkurs ausgestaltet ist und der sich auf eine Woche beschränkt
	Sprachen auf C2 Level
	Katalanisch
	Mutter-Kinderkurse, Fremdsprache, Musik + Sport in Mitte
	Geburtsvorbereitende Kurse
	wäre gut: mehr Angebot in Richtung Tanzen
	Mehr Wellness-Angebote
	Tanzkurse im Show-Tanz, z.B. Musical Dance
	Strickkurs für Anfänger (zu viele Anfragen)
	Meditation
	noch nie drüber Gedanken gemacht
	weiß ich nicht

KOMMENTARE ZUM KURSGESCHEHEN (NACH PROGRAMMBEREICHEN GEORDNET)

Politik-Gesellschaft-Umwelt	sehr gut Atmosphäre - Gedanken und Wissensaustausch erfolgt; Tipps und Tricks werden gegeben
	Gesprächskreis
	schön, wenn die TNZahl klein ist!

	sehr hilfreich, super tolle Kursleitung
Gesundheit	Prima Atmosphäre, Übungsmöglichkeit Infos
	Der Raum ist zu klein für so viele Teilnehmer
	Manchmal ist die Sportgruppe zu groß - dann wird es mit den Matten eng
	Ausgezeichneter Lehrer!
	sympathische, witzige Kursleiterin
Fremdsprachen	Der/die Inhalt/e des Kurses/der Kurse sind /ist anschaulich und verständlich gehalten
	Die Kursleiterin ermöglicht mir, stressfrei dem Unterricht zu folgen
	Etwas oberflächliche Lehre, aber nette Atmosphäre
	Ich hatte oft auf mehr Grammatik gehofft, aber an sich war der Kurs trotzdem gut und hilfreich
	6 Teilnehmer, perfekte Größe für C1
Arbeit-EDV-Beruf	es sollen vorher die Skripte ausgedruckt werden können; die Vorstellungsrunde + Einführung dauerte zu lange
	mehr Übungen machen, gut waren sehr anschauliche Erklärungen
	Tempo für mich zu langsam
	Terminverschiebung (als kompletten Kurs) + Änderungen (Örtlich - anderer Standort) waren sehr ungünstig
	ohne jegliche Kenntnisse ist es schwierig, in einen Crashkurs zu kommen
	Unterlagen als Hardcopy wäre sinnvoll
	Das war genau das, was ich gesucht und gebraucht habe
	Leider war der Kursleiter zu Beginn und nach Pausen nicht pünktl. Die Lehrmaterialien sind fehlerhaft und nicht vollständig.
	Gruppe sollte bei EDV-Kursen max. 10 Teilnehmer haben
	teilweise zu viel Powerpoint-Vortrag des Dozenten, zu lange an allgemeinen Dingen aufgehalten
	mehr praktische Übungen hätte ich mir gewünscht
	Kursinhalte sehr nützlich, aber etwas Konventionell
Grundbildung	Es macht Spaß zu lernen
	Es macht viel Spaß
	schreiben und lesen üben macht Spaß
DaZ/DaF	DozentInnen sehr unterschiedlich. Unterrichtshospitationen sehr negativ
	Es handelt sich um Qualifikation zum Dozenten Deutsch als Zweitsprache. Kein typischer VHS-Kurs
	zu kurze Seminare

KOMMENTARE ZU DEN RÄUMEN (NACH PROGRAMMBEREICHEN UND ORTEN GEORDNET)

Politik-Gesellschaft-Umwelt	
Ohne Ortsangabe	Plakatierung an den Wänden sind teilweise kursbezogen und lenken in anderen Kursen ab
	Räume könnten neue Farbe vertragen
	gut
	genug Platz
	Schön/groß/hell (Raum 1.12 VHS-Linienstr.)
	Magnettafel wäre viel praktischer als Pinboard
	Toiletten leider nicht so einladend
Gesundheit	
Ohne Ortsangabe	im Winter zu kalt
	zu kalt
	Zu warm im Winter
	Dimmermöglichkeit fehlt
	Beleuchtung nicht so gut, allerdings auch nicht so schlimm
	Licht fällt aus, Raum riecht nicht gut, Lautstärke vom Flur nervt
	zu klein und stickig!
	etwas klein
	Raum könnte größer sein
	Sehr beengt, was aber wahrscheinlich nicht zu ändern (Thai Chi Chuan usw.)
	Heizung voll aufgedreht - Fenster auf
	Für den Thai ist der Übungsraum ausreichend. Es fehlt aber eine vernünftige Umkleidemöglichkeit
	zu kleiner und ungünstig geschnittener Raum
	Meine Erwartungen wurden erfüllt - ich habe keine Kritik. Schulturnhallen sind eben nicht besonders sauber / atmosphärisch
	Geräusche vom Hof sind in Raum 4.09 z.T. etwas störend
	Könnte öfter Staub gewischt werden (Boden)
	Es riecht unangenehm (Yogamatten)
Die dünnen Yogamatten (rot) müssen dringend gewaschen/erneut werden. Der Geruch ist teilweise unerträglich.	
Der Yoga-Raum ist etwas klein, wenn alle Teilnehmer da sind	
Turnhalle - ist leider sehr staubig & recht kalt	
Fremdsprachen	
VHS Berlin Mitte, Linienstr. 162, R. 2.02	Die Räumlichkeiten sind weitläufig

R. 2.04	Technische Ausstattung ist zu verbessern
R. 3.05	Neue Stühle im Kursraum, die sich verstellen lassen, waren angemessen
VHS Berlin Mitte, Antonstr. 37, R. 308	Sehr kalt im Winter, das Licht nicht so schön, die Akustik könnte besser sein Akustik ist nicht so gut
Arbeit-EDV-Beruf	
VHS Berlin Mitte, Antonstr. 37, R. 204	Schreibtische + PCs nicht Blick- und Nackenfreundlich aufgestellt sehr warm Nackenstarre beim Blick auf den Beamer
R. 205	Etwas heiß sehr warm Kein Putzdienst am Wochenende? Toiletten total verdreckt. Tastaturen, Rechner etc. staubig und dreckig
R. 207	Tische sind zu niedrig, aber das ist nicht dramatisch + sicher subjektiv
Ohne Ortsangabe	Toiletten! Kalt und ungemütlich, ungünstige Aufteilung in Bezug auf Beamer PCs ungünstig angeordnet (schlechte Lichtverhältnisse); Druck sehr selten möglich, mehrfach aus Programm "gestürzt", lange Ladezeit bei Gruppenkursen -Tische parlamentarisch stellen und nicht in U-Form bzw. Quadratisch Kursteilnehmer blicken mit ihren PCs zur Wand! PC-Anordnung unmöglich gestaltet! Sitzordnung ist schlecht, nicht alle können problemlos an die Wand schauen und mit verfolgen, was passiert Locher, Klammeraffe (Büromaterial) könnten in den Räumlichkeiten vorhanden sein Leider steht die erste Reihe der PCs an der Wand, an den der Beamer strahlt funktionell Es wäre besser, wenn alle das Beamerbild sehen könnten (Frontalunterricht); Man muss sich ständig hin & her drehen; das ist vor allem in einem Computerkurs blöd keine Ausrichtung zum Beamer Die Computer konnten nicht richtig für die Aufgaben genutzt werden (Presseverteiler in Outlook war technisch nicht mögl.) - Teil fiel einfach weg
Grundbildung	
VHS Berlin Mitte, Antonstr. 37, R. 204, R. 205	Auch in der zweiten Etage sollten Bänke zum Aufenthalt stehen man kann Bilder zum lernen aufhängen
R.209	Sehr schön und hell Es ist schön hell
DaZ/DaF	
VHS Berlin Mitte, 13347, Berlin, Antonstr. 37	Technik ging in den meisten Seminaren nicht, u.a. OH-Projektor, Beamer Toiletten nicht sehr sauber

KOMMENTARE ZUM ANMELDEVERFAHREN (NACH KRITERIEN GEORDNET)

Positive Bewertung	Einfach (2)
	Schnell, unkompliziert
	Telefonat war Kundenfreundlich
	Ich wurde gut beraten, alle Infos werden mir ausgedruckt. Freundliche Mitarbeiter
	Bestätigung nach ca. 10 Minuten erhalten
	Sehr freundlich & hilfsbereit auch noch kurz vor der Schließzeit
	Sehr nett und nicht genervt bei Fragen
	lange Reservierung war möglich ("Ermäßigungs-Dokumente" fehlten noch)
	Mitarbeiter sind immer freundlich (2)
	Funktionierte gut, per Mail wäre bequemer
	2 E-Mails waren nötig, sonst nichts
	schnelle, unkomplizierte Klärung von Fragen zur Rechnung/Zahlung; rasche Bestätigung d. Anmeldung
	einfacher und nicht zeitaufwendig, schnelle Abwicklung
	Alles lief schnell und problemlos
	Es ist unkompliziert
	Gute Betreuung durch Mitarbeiter der VHS per E-Mail
	Einfach und praktisch (unkompliziert): per Postkarte und Liste beim 1. Kurstag
	verschiedene Möglichkeiten der Anmeldung
	alle sehr freundlich mit guten Kenntnissen der Kursangebote
	gute und schnelle Bearbeitung
	Die Anmeldung erfolgte freundlich, schnell und unkompliziert
	benutzerfreundlich, einfach, freundlicher Kontakt
	ist schon lange her, glaube aber mich zu erinnern, dass es einfach, online und problemlos verlief
	unkompliziert, keine zusätzl. Wege
	zu jeder Zeit möglich, Bestätigung gleich da
Verbesserungsvorschläge	es ist nicht so gut, wenn man extra einen Account erstellen muss, um sich anmelden zu können
	Konnte mich nur ausnahmsweise per Mail anmelden, weil Faxanmeldung nicht geklappt hatte. E-Mail Anmeldung sollte Standard sein. Telefonische Erreichbarkeit der VHS sollte verbessert werden, um Fragen zur Anmeldung schnell klären zu können
	Es sollte Barzahlung möglich sein
	Bankeinzug (Scan bzw. Formular per Post umständlich) Paypal?
Negative Bewertungen	Platzierung auf der Warteliste ohne Rückmeldung (habe mich in den Kurs "geschlichen" - es war noch Platz)
	etwas undurchsichtig bei Stornierungen und allg. Infos
	Verwechslung! Mit Namensschwester

	etwas unflexible Mitarbeiter
	keine Überweisung der Gebühren möglich
	Es erscheint kompliziert, wenn man nicht den genauen Anmeldeeregularien folgen (will/kann)
	keine Rückmeldung erhalten
	Suchmaske finde ich nicht ganz optimal
	Kurs tauchte nicht unter Kurssuche auf, wenn ich den Name von Dozenten eingegeben habe
	etwas zu umständlich mit der Bezahlung der Kursgebühr
	etwas schwierig, genaueres über die konkrete Lage der Räumlichkeit zu erfahren (hat aber geklappt)
	die Sekretariatszeiten sind mit 2 Tagen zu begrenzt
	zu wenig Öffnungszeiten
	Das Anmeldeverfahren ist umständlich! Ich wollte mich Online anmelden, musste dann aber doch faxen. Bezahlungsmöglichkeiten: wenig Auswahl
	Online war es nicht möglich (mehrere Anläufe) den Warenkorb zu leeren; bei gelöschten Kursen kam es trotzdem zur Anmeldung und Abbuchung vom Korb
	für Online-Anmeldung muss man erst Account erstellen
	Buchung auf der Internetseite sehr kompliziert
	umständlich, lange Dauer
SEPA	außer, das ich erst ein SEPA-Lastsch.-verfahren Formular ausfüllen und schicken musste, war es unkompliziert
	Ich hätte gern online gebucht, was wegen SEPA scheinbar nicht mehr angeboten wird
	gut, aber Bezahlung könnte praktischer sein
Sonstige	alles prima, nur hat die endgültige Anmeldung nicht geklappt, nach SEPA-Brief-... habe ich nichts mehr gehört. Konnte aber trotzdem teilnehmen, hatte angerufen, sehr hilfsbereite Kollegin! Danke!
	Es war nach Voranmeldung erforderlich innerhalb von 5 Tagen zur Kasse zu gehen und wäre mir etwas dazwischen gekommen, hätte ich innerhalb der vorgegebenen Frist keinen Tag bzw. Termin gefunden in dem die Kasse geöffnet hatte
	war schnell und unkompliziert. Online Anmeldung habe ich vermieden, weil man dort seine Kontodaten ins Internet stellen muss (Sicherheit!!!) Eine Bezahlung per Kreditkarte war leider nicht möglich
	Internet kompliziert, telefonisch gut!