



**HAMBURGER VOLKSHOCHSCHULE**

## **93 % aller VHS-Teilnehmenden würden die VHS weiterempfehlen!**

**Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind sehr zufrieden mit der Hamburger Volkshochschule: 93 % würden sie weiterempfehlen. Das ist ein Ergebnis der kürzlich durchgeführten Auswertung mit Hilfe der neuen Online-Kundenbefragung.**

Seit September 2016 evaluiert die Hamburger Volkshochschule damit alle frei buchbaren Kurse zum Thema Kundenzufriedenheit. Die Ergebnisse aller Rückläufe der zur Evaluation per E-Mail eingeladenen Kursteilnehmenden beruhen auf 2.179 Veranstaltungen mit 7.459 abgegebenen Bewertungen. Die durchschnittliche Rücklaufquote lag bei 34,5 %.

Gefragt wurde zur Unterrichtsqualität, z.B. zu Unterrichtsmethoden oder Kursleitungs-Fachkompetenz, aber auch nach der Gruppenatmosphäre und dem persönlichen Lernerfolg.

Die Kundenzufriedenheit ist überdurchschnittlich hoch: Höchstwerte werden in den Kategorien „Fachkompetenz“ und „Umgang mit der Gruppe“ erreicht (Mittelwert 1,3 auf einer Skala von 1-6). Lediglich mit der Raum- und Medienausstattung waren die Teilnehmenden etwas weniger zufrieden (Mittelwert 2,4 auf einer Skala von 1-6).

An der Befragung teilgenommen haben 77 % Frauen und 23 % Männer. 54 % der Befragten haben sich über das Internet angemeldet. 95% von ihnen waren mit diesem Anmeldeweg zufrieden.

Die Kundenzufriedenheit der Befragten mit ihrem Kurs liegt mit 95 % und mehr bei den Aspekten „Inhalt“, „Gruppengröße“ und „Gruppenatmosphäre“ besonders hoch. Auf die Frage: „Würden Sie uns weiterempfehlen?“ antworten 93 % positiv. Und auf die Frage: „Haben Sie Interesse an weiteren Veranstaltungen zu diesem Thema?“ antworteten 84 % mit „ja“.

### **Weitere Informationen:**

Hamburger Volkshochschule  
Dr. Antje von Rein (Presse)  
Schanzenstraße 75  
20357 Hamburg  
a.v.rein@vhs-hamburg.de  
Tel.: 040/42841-2777  
Alle Informationen unter: [www.vhs-hamburg.de](http://www.vhs-hamburg.de)