

Inhaltsverzeichnis

Seite		
02		Vorbemerkung
03	1	Hinweise zur Befragung
03	1.1	Zur Durchführung und Methode der Befragung
08	1.2	Der Fragebogen (Hinweise und Ergebnisdarstellung)
09	1.3	Die Stichprobe
10	2	(Sozio-)Demografische Daten der Befragten: Benutzerstruktur
10	2.1	Geschlecht
10	2.2	Alter
12	2.3	Staatsangehörigkeit
13	2.4	Schulabschluss
14	2.5	Erwerbstätigkeit
15	2.6	Fachbereichsgliederung
16	2.7	Fazit
17	3	Ergebnisse der Befragung
17	3.1	Nutzerverhalten (Kundenstrukturanalyse)
17	3.1.1	Wie wurden die Befragten auf das Angebot aufmerksam?
18	3.1.2	Wie wird das Erscheinungsbild der VHS beurteilt?
20	3.1.3	Wie stehen die Befragten zum Internetservice der VHS?
21	3.1.4	Wie oft wurden bereits Veranstaltungen besucht?
22	3.1.5	Warum besuchen die Befragten die Veranstaltungen der VHS?
25	3.1.6	Wie zahlungsbereit sind die Kundinnen und Kunden?
25	3.1.7	Wie stark ist das Interesse an einem Förderverein?
26	3.2	Kundenzufriedenheit – aktuelle Veranstaltung
26	3.2.1	Wie beurteilen die Kunden die aktuelle Veranstaltung?
32	3.2.2	Wie werden die Schulen als Veranstaltungsorte bewertet?
33	3.3	Kundenzufriedenheit – VHS als Organisation
33	3.3.1	Wie wird das Angebot der VHS insgesamt bewertet?
35	3.3.2	Wie beurteilen die Befragten die Öffnungszeiten der VHS?
36	3.3.3	Wie wird der Service in Verwaltung und Fachbereichen gewertet?
40	3.3.4	Wie zufrieden sind die Befragten mit der Kundenbehandlung?
41	3.3.5	Welche Anmerkungen gibt es noch? – Auswertung der offenen Frage
43	4	Vergleich der Ergebnisse der Kundenbefragung 2004 mit denen von 1999
43	4.1	Veränderungen im Verhalten der Kundinnen und Kunden
43	4.1.1	Wie sind die Befragten auf das Angebot aufmerksam geworden?
44	4.1.2	Hat sich die Besuchshäufigkeit im Vergleich zu 1999 geändert?
45	4.1.3	Warum besuchen die Kundinnen und Kunden die VHS?
46	4.2	Kundenzufriedenheit im Vergleich
46	4.2.1	Wie veränderte sich die Beurteilung der Werbung?
46	4.2.2	Wie unterschiedlich werden die Veranstaltungen beurteilt?
47	4.2.3	Wie wird das Angebot gesehen?
48	4.2.4	Wie wird der Service der Verwaltung und der Fachbereiche beurteilt?
49	4.2.5	Wie verändert sich die Beurteilung der Kundenbehandlung?
49	4.3	Soziodemographische Veränderungen
49	4.3.1	Geschlecht
49	4.3.2	Alter
49	4.3.3	Staatsangehörigkeit
50	4.3.4	Schulabschluss
50	4.3.5	Erwerbstätigkeit
51	4.4	Zusammenfassung
52	5	Fazit
55		Anlagen
56		Fragebogen
61		Statistik