

## Teilnehmerbefragung 2019

### „Man konnte auch lachen.“

Andere Menschen treffen, mit und voneinander lernen, eine lockere und entspannte Atmosphäre und kompetente, den Teilnehmenden zugewandte Referentinnen und Referenten - das loben zahlreiche Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei unserer Befragung 2019.

2019 haben rund 1.200 Veranstaltungen stattgefunden, an denen 13.500 erwachsene Personen teilgenommen haben. Hinzukommen 4.300 Kinder, die gemeinsam mit Ihren Eltern oder Großeltern Kurse oder andere besonders für (Groß-)Eltern mit Kindern konzipierte Formate besucht haben.

Die Qualität unserer Bildungsangebote stetig zu verbessern ist das Ziel unseres Qualitätsmanagementsystems. Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird jährlich überprüft. Alle drei Jahre erfolgt die Zertifizierung nach der Norm DIN ISO 9001 durch eine akkreditierte Zertifizierungsorganisation. Jährlich befragen wir Teilnehmende aus ausgewählten Kursen mit einem standardisierten Fragebogen. 2019 haben wir 582 Personen aus 67 Veranstaltungen zu den folgenden Themenfeldern nach ihrer Bewertung gefragt:

- Politische Bildung
- Allgemeine Erziehungsfragen
- Eltern-Kind-Kurse
- Literatur/Theater/Musik, Leseförderung

415 Personen gaben ihren Fragebogen zurück. Das entspricht einem Rücklauf von 71 %.

Auf einer Skala von 1 bis 5 bewerteten die Veranstaltungsbesucherinnen und -besucher die Inhalte und den persönlichen Nutzen der Veranstaltungen, die Kompetenz der Referentinnen und Referenten, die Eignung und Ausstattungsqualität der Veranstaltungsräume sowie die organisatorischen Rahmenbedingungen einschließlich des Anmeldeverfahrens.

Die Normwerte lagen für die Veranstaltungen im Edith-Stein-Haus und mit Kooperationspartnern bei einem Normwert von 2. Die einzige Ausnahme lag bei der Bewertung des Veranstaltungsortes. Da die Raumqualität in dezentral mitgenutzten Räumen etwa in einem Pfarrzentrum sehr unterschiedlich sein und Qualitätsstandards anders als im Edith-Stein-Haus nicht gleichbleibend gewährleistet werden kann, liegt dort der Wert bei 3.

Neben der standardisierten Beantwortung von Fragen gibt es darüberhinaus die Möglichkeit frei zu kommentieren, was gefallen hat oder Kritik zu üben.

Das gute Miteinander in Kursen, Workshops und Gesprächskreisen wird von vielen Befragten immer wieder betont. In einer angenehmen und lockeren Atmosphäre netten Menschen zu begegnen, sich untereinander auszutauschen sowie mit- und voneinander zu lernen bietet gute Voraussetzungen für gelingende Bildung. So wird der Besuch eines Literaturkreises folgendermaßen kommentiert: „Besonders gefallen hat mir die angenehme Atmosphäre. Lebendige Diskussionen. Man konnte auch lachen.“ Dieselbe Person wünscht sich von der Gruppe, „dass wir noch lange zusammenbleiben können.“ Gut gefallen hat ihr ebenso „die kompetente und liebenswürdige Art des Referenten.“

Eltern aus einem Eltern-Kind-Kurs bestätigen die Erfahrungen der Teilnehmenden des Literaturkreises: „Besonders toll ist der Umgang in der Gruppe mit Nicole. Sie ist eine sehr erfahrene und kompetente Kursleiterin, die uns viele Tipps und Anregungen gegeben hat.“

Oder: „Die Referentin hat es geschafft, jedes Kind abzuholen, wo es gerade ist und es so zu fordern und zu fördern wie es es braucht.“

Neben Lob gab es selbstverständlich auch Kritik. Einige Befragte sahen Verbesserungsbedarf bei der Beschaffenheit der Räume im Edith-Stein-Haus. So wird die Lüftungsanlage neu justiert, damit es nicht zieht oder Räume zu kühl sind. Auch konnte es mit dem Einzug ins neue Edith-Stein-Haus nicht sofort gelingen, die alten, teils abgenutzten Möbel im Edith-Stein-Haus zu ersetzen. Inzwischen konnten aber in Veranstaltungsräumen und Fluren Möbel ausgetauscht und ergänzt werden. Probleme gab es vereinzelt mit der Online-Anmeldung. Viele Teilnehmende nutzen gern die Veranstaltungsbuchung über das Internet. Fehler konnten in der Zwischenzeit behoben, anderes verbessert werden. Verbrauchtes Spielmaterial konnte ersetzt und ergänzt werden. Der Schallschutz wurde im Foyer und in den Räumen verbessert, Garderoben und Umkleibereiche eingerichtet, Fahrradständer vor dem Edith-Stein-Haus montiert.

### Die Ergebnisse der Teilnehmenden-Befragung

Die Befragten bewerteten die besuchten Bildungsveranstaltungen durchschnittlich mit der Gesamtnote 1,2. Der gesetzte Sollwert lag für das Edith-Stein-Haus bei 2,0 und für regionale Veranstaltungen in Räumen unserer Kooperationspartner bei 2,5. Ob eine Veranstaltung bei den Teilnehmenden gut ankommt, liegt nicht zuletzt in der Hand der Referentinnen und Referenten. Hier entscheiden Fachlichkeit und Kompetenz. Die Teilnehmenden bewerteten die Referentinnen und Referenten im Schnitt mit 1,1. Damit wurde der gesetzte Sollwert von 2,0 erneut übertroffen. Die Veranstaltungsräume im Edith-Stein-Haus und die Räume unserer Kooperationspartner in der Region wurden über alle Veranstaltungen hinweg mit 1,4 gleich gut bewertet. Das spricht zunächst einmal für die hohe Qualität der dezentralen Veranstaltungsräume. Eine leichte Abweichung ergibt sich bei den Eltern-Kind-Kursen. Hier erfahren die Fachräume im Edith-Stein-Haus mit 1,1 eine deutlich bessere Bewertung, während die Räume der Kooperationspartner den Durchschnittswert von 1,4 halten. Der Sollwerte liegen bei 2,0 für das Edith-Stein-Haus und bei 2,5 für Räume von Kooperationspartnern.

### Wer waren die Teilnehmenden?

90 % der Befragten, die an unseren Veranstaltungen teilnahmen waren Frauen und 10 % Männer. Eine Ausnahme bilden allerdings die Teilnehmenden an Veranstaltungen zu allgemeinen Erziehungsfragen. Das sind Elterntrainings wie „Starke Eltern – starke Kinder“ oder „KESS erziehen“, aber auch Elternabende in Familienzentren zu praktischen Erziehungsfragen. Hier lag der Anteil männlicher Teilnehmer bei 30 %. Dafür lag er bei den „klassischen“ Eltern-Kind-Kursen bei nur 4 %.

Die Altersspanne reichte von 18 bis 76 Jahren und älter. Die größte Altersgruppe waren mit 39 % die 26- bis 45- jährigen. Die teilnehmenden Eltern an den Eltern-Kind-Kursen lassen sich altersmäßig weiter unterteilen. 62 % waren zwischen 26 und 35 Jahre alt, 34 % zwischen 36 und 45.

Nur 0,6 % aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren jünger als 18 Jahre alt, aber 25 % älter als 76 und weitere 12 % zwischen 61 und 75 Jahre alt. Ursache könnte sein, dass bei den untersuchten Veranstaltungen viele dabei waren, die vorwiegend von älteren Menschen besucht werden, z. B. Literaturkreise, Frauengesprächskreise oder Themen der politischen Bildung.

### Wie hatten die Teilnehmenden von der Veranstaltung erfahren?

Die Empfehlung von Freunden und Bekannten liegt mit 47 % eindeutig an erster Stelle. Dabei lassen sich zwei Tendenzen beobachten. Dort, wo die Teilnehmenden sich bereits aus anderen sozialen Kontexten kennen, etwa über die Kita, das Familienzentrum, die

Schule oder die Pfarrgemeinde, spielt die persönliche Empfehlung zumeist die entscheidende Rolle, ob jemand von einer Veranstaltung erfährt und daran teilnimmt. Ebenso scheint der persönliche Austausch mit Freunden und Bekannten bei Menschen über 75 darüber zu entscheiden, ob jemand von einem Bildungsangebot erfährt. Darüber hinaus kann man vermuten, dass ältere Menschen eher in Begleitung von Freunden und Bekannten teilnehmen, die sie zuvor auf dieses Angebot aufmerksam gemacht haben und die ihrerseits wiederum nach einer Begleitung gesucht haben.

Bei den weiteren Informationsquellen folgt das Internet mit 14 %. Jeweils 11 % haben sich über das Programmheft informiert oder in einem Familienzentrum von einem Angebot erfahren. Dem Hinweis in einem Newsletter folgten 7 %. Die Auslage von Flyern und Zeitungsartikel spielen mit jeweils 1 % nur eine geringe Rolle.

#### Wie bewerteten die Teilnehmenden die Kursinhalte?

Die Befragten sahen ihre Erwartungen voll erfüllt und würden die besuchte Veranstaltung auf jeden Fall weiterempfehlen. Sie bewerteten die Wissenserweiterung durch die besuchte Veranstaltung mit 1,2, die Anwendbarkeit des erworbenen Wissens in ihrem Alltag mit 1,4 und den Erwerb wichtiger persönlicher Anregungen und Erfahrungen mit 1,4. Der festgesetzte Mindeststandard lag in allen drei Feldern bei 2.

#### Wie beurteilten die Teilnehmenden das Anmeldeverfahren?

Das Anmeldeverfahren bewerten die Befragten mit 1,3, und beurteilten es damit als unkompliziert. Die Übereinstimmung von Veranstaltungsausschreibung und den -inhalten bewerteten die Teilnehmenden mit 1,3 und den organisatorischen Gesamttablauf mit 1,2.

#### Lob für Referentinnen und Referenten

Auch bei der Teilnehmendenbefragung 2019 ernteten die Referentinnen und Referenten viel Lob. Auf der Bewertungsskala von 1 bis 5 erzielten sie wie bereits im Jahr zuvor einen Wert von 1,1, und zwar für ihre fachliche Kompetenz sowie für die professionelle und praxisnahe Vermittlung der Lehrinhalte. Viele Teilnehmerkommentare hoben die Freundlichkeit der Referentinnen und Referenten hervor und wertschätzten, dass die Wünsche und Fragen der Teilnehmenden mit einbezogen wurden.

Neuss, den 31.03.2020

  
Helmut Spiegel, Qualitätsverantwortlicher