

# Teilnehmenden- und Dozierendenbefragung der Münchner Volkshochschule 2021

---

*Abschlussbericht (Stand: 24.11.2021, kl. Korr. 06/22)*

*Sascha Kohl, M.A.*

*In Zusammenarbeit mit der Münchner Volkshochschule*

*Projektleitung: Pina Reinhard*

## **Inhalt**

1. Allgemeine Hinweise zu den Befragungen	2
2. Teilnehmendenstatistik	2
3. Dozierendenstatistik	5
4. Ergebnisse der Teilnehmendenbefragung	7
4.1. Qualität der Veranstaltungen	7
4.2. Dozierende	7
4.3. Qualität der Veranstaltungsräume	8
4.4. „Information“ (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt)	9
4.5. Service	9
4.6. Allgemeine Zufriedenheit und Verbesserungswünsche	10
5. Ergebnisse der Dozierendenbefragung	11
5.1. Allgemeine Zufriedenheit	11
5.2. Information und Service (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt)	12
5.3. Zusammenarbeit mit der MVHS	12
5.4. Leitsätze und Ziele	14
5.5. Zusammenarbeit mit anderen Kursleitungen	14
5.6. Corona-Maßnahmen	15
7. Online-Angebote	16
8. Ergebnisse zu Information und Service (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt)	19
9. Anhang: offene Frage (extra Dokument)	22

## 1. Allgemeine Hinweise zu den Befragungen

Die Teilnehmenden- und Dozierendenbefragung der Münchner Volkshochschule 2021 wurde ausschließlich onlinebasiert mit dem Open-Source-Programm LimeSurvey durchgeführt. Grundlage für den Fragebogen der Teilnehmenden waren die Fragebögen aus den Jahren 2010, 2014 und 2017, für die Dozierenden die Fragebögen aus den Jahren 2007, 2010 und 2017. Bei dieser Umfrage neu hinzugekommen, sind die Fragenblöcke "Online-Lernen"/"Online-Lehren" sowie "Corona-Maßnahmen". Die Teilnehmenden- und Dozierendenbefragung wurde im Zeitraum 11.10.2021 bis 29.10.2021 durchgeführt.

Für die Auswertung wurden LimeSurvey und MS Excel benutzt. Ausgewertet wurden ausschließlich die vollständig ausgefüllten Umfragebögen. Die Häufigkeiten wurden den Ergebnisgrafiken entnommen. Bei Fragen mit der Möglichkeit von Mehrfachnennungen bezeichnet „n“ jeweils die Anzahl der gesamten Nennungen. Für die Berechnung der Mittelwerte wurde MS Excel verwendet.

## 2. Teilnehmendenstatistik

Die Grundgesamtheit der Teilnehmenden (108.166 Personen) bestand aus allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Münchner Volkshochschule, die im Verwaltungssystem zum Zeitpunkt der Erhebung hinterlegt waren. Aus dieser Grundgesamtheit wurde eine 8,1 %ige Stichprobe gezogen (diejenigen Teilnehmenden, die einwilligten an einer Befragung teilzunehmen und die in den Programmhälbjahren 20/1, 20/2 und 21/1 einen Kurs der MVHS besuchten). Bereinigt umfasste diese Stichprobe 8.755 Personen. Der Rücklauf vollständig ausgefüllter Fragebogen betrug 32%, das entspricht 2.800 Antworten und stellt eine repräsentative Teilnehmendenquote dar. Jedoch ist die **Rückläuferquote** (verglichen mit 2017) **um 12 % zurückgegangen**. 2021 haben (es werden folgend nur noch diejenigen Teilnehmenden berücksichtigt, die den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben) 23,75 % Männer, 74,45 % Frauen und 0,32 % Diverse an der Umfrage teilgenommen. Das entspricht in etwa der Verteilung von 2017 (24 % bzw. 70 % (divers 2021 erstmals abgefragt)), 2014 (22 % bzw. 72 %) und von 2010 (19 % bzw. 76 %). Jedoch ist bemerkenswert, dass der **Anteil weiblicher Teilnehmerinnen, die sich an der Umfrage beteiligen, abzunehmen scheint**.

Die befragten Teilnehmenden haben das Angebot der MVHS zu 8% zum ersten Mal (2017: 10 %; 2014: 8 %; 2010: 6,31 %) genutzt, 34 % der befragten Teilnehmerinnen und Teilnehmer geben an, es unregelmäßig (2017: 35,65 %; 2014: 22 %; 2010: 21 %) zu nutzen, 15,9 % der Befragten besuchen Kurse mehrmals im Halbjahr (2017: 18,35 %; 2014: 25 %; 2010: 27 %) und 41,1 % der befragten Teilnehmerinnen und Teilnehmer mehrmals im Jahr (2017: 34,9 %; 2014: 42 %; 2010: 43 %). Die Daten von 2021 sprechen, verglichen mit 2017 dafür, dass sich

die **Anzahl der regelmäßigen Nutzer wieder verstärkte und die der Erstnutzer verringerte.**

2021 waren 12,5 % der Teilnehmenden zwischen 19 und 34 Jahren alt (2017: 17 %) und 25,3 % zwischen 35 und 49 Jahren (2017: 31%). In der Altersgruppe 50 bis 64 Jahre wurden knapp 4 % mehr Teilnehmer gewonnen (39,9 %), im Alter zwischen 65 und 79 Jahren erreichen wir einen Zuwachs von 5,5 %. 2010, 2014 und 2017 lagen die Werte zwischen 12 % und 14 %, nun bei 19,5 %. Die Altersgruppen bis 18 (0,2 %) und über 79 (1,8 %) sind kaum vertreten. Es lässt sich subsummieren, die Teilnehmenden generierten sich im Vergleich zur letzten Befragung **wieder vermehrt** aus den **Personen ab 50 und älter.**

80,7 % der Teilnehmenden verfügen über eine deutsche Staatsangehörigkeit (2017: 84,6 %; 2014: 86 %) und 17,2 % der Teilnehmenden (2017: 14 %; 2014: 13,68 %) verfügen über eine ausländische Staatsangehörigkeit. In der Umfrage von 2010 verfügten 92 % der Teilnehmenden über eine deutsche Staatsangehörigkeit, 6 % der Teilnehmenden verfügten über eine ausländische Staatsangehörigkeit. **Es wurden also seit 2010 fast dreimal so viele ausländische Mitbürger\* innen für die Umfrageteilnahme gewonnen.**

Fast 2/3 der Teilnehmenden (64,8 %) verfügen über einen (Fach-) Hochschulabschluss (2017: 63,2 %; 2014: 58 %; 2010: 45 %). Beinahe ein Drittel der Teilnehmenden verfügt über einen mittleren Schulabschluss oder (Fach-) Abitur (28 %) (2017: 30%; 2014: 30 %; 2010: 21 %). 0,07 % der Teilnehmenden besitzt keinen Abschluss (2017: 0,07%; 2014: 0,19 %; 2010: 0,44 %). Es ist zu subsummieren, dass **seit 2010 mehr hochgebildete und weniger niedriggebildete Teilnehmer an der Umfrage teilgenommen haben.** Hier bleibt zu hinterfragen, ob es insbesondere Menschen mit hohem Bildungsabschluss sind, die sich generell öfter an freiwilligen Umfragen beteiligen oder ob in der MVHS insgesamt mehr Menschen mit höherem Bildungsabschluss erreicht werden.

Abbildung 1: Besuch der Veranstaltungsbereiche (Mehrfachnennungen; n=2800)

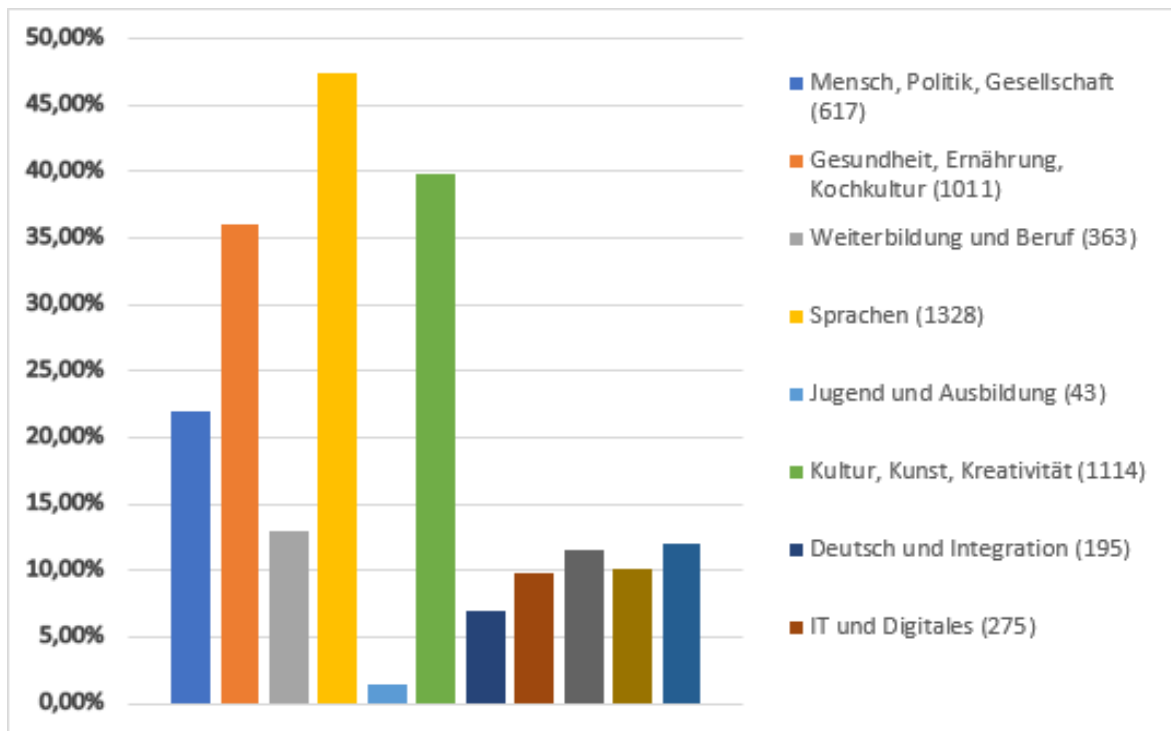
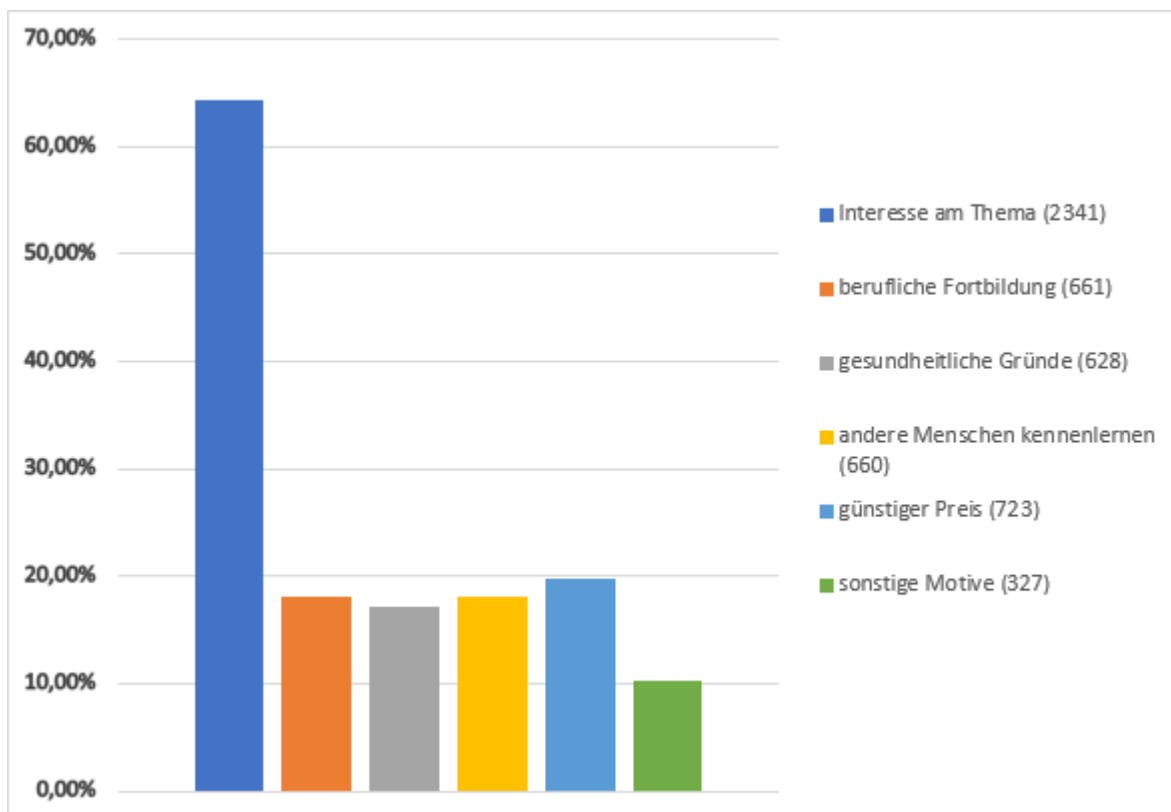
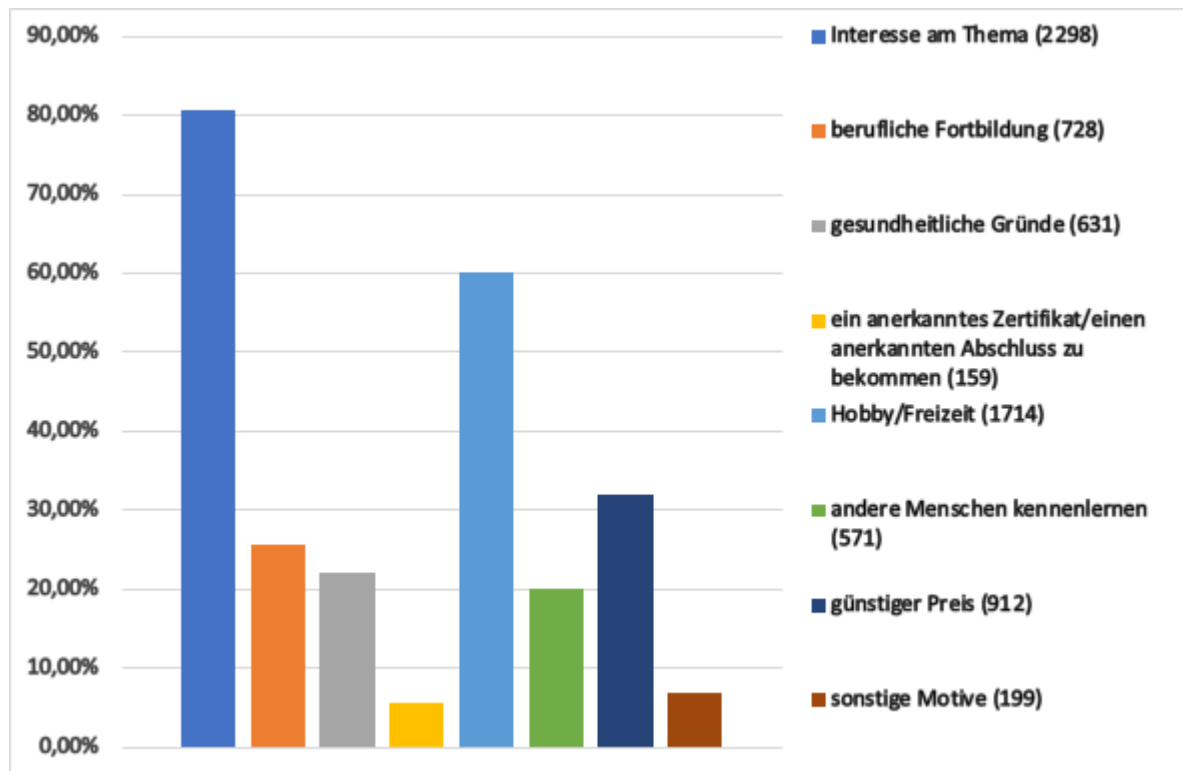


Abbildung 2: Motive an einer Veranstaltung teilzunehmen (Mehrfachnennungen; n=2800)



vgl. 2017: Motive an einer Veranstaltung teilzunehmen (Mehrfachnennungen; n=2885)



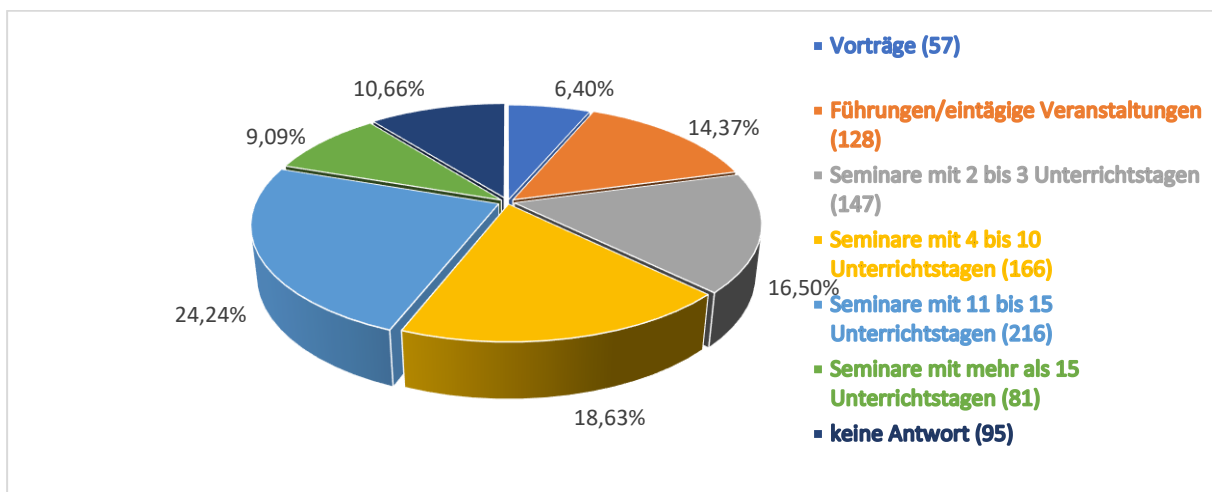
### 3. Dozierendenstatistik

Bei der Dozierendenbefragung handelt es sich um eine Vollerhebung aller Dozierenden der Münchner Volkshochschule, die 20/1, 20/2 und 21/1 eine Kursveranstaltung angeboten haben und über eine E-Mailadresse verfügen. Dozierende, die nur Einzelkartenveranstaltungen angeboten haben, wurden nicht in die Befragung aufgenommen. Von diesen 2.771 Personen beantworteten 811 Kursleiter den Fragebogen vollständig (29,3 % Rücklauf; mit nicht vollständig ausgefüllten Fragebögen 36,6 % / 1.015 Antworten). Auch hier ist eine leichte Verschlechterung der Rücklaufquote zu 2017 zu konstatieren, wobei die Quantität der Antworten in etwa gleich geblieben ist (33,7 % Rücklauf; mit nicht vollständigen 40,9%/1.082). Folgend werden nur die vollständig ausgefüllten Fragebögen betrachtet.

Von den befragten Dozierenden sind 67 % weiblich, 28 % männlich und 0,6 % divers (4 % machten keine Angabe). Verglichen mit 2017 (71 % weiblich und 25 % männlich (4 % machten keine Angabe)), 2014 (71 % weiblich und 25 % männlich (4 % machten keine Angabe)) und 2007 (68 % Frauen, 30 % Männer), ist ein **Zuwachs männlicher Dozenten zu verzeichnen**. 6,8 % der Dozierenden geben an seit weniger als einem Jahr bei der MVHS zu arbeiten. 2017 waren es noch gut 10 % und 2014 mit 13,4 % sogar noch mehr. Entsprechend ist **ein Rückgang der Dozierenden zu beobachten, die erst seit kurzer Zeit bei der MVHS arbeiten**. 38,7 % geben an, schon länger als zehn Jahre an der MVHS tätig zu sein. Entsprechend ist der Anteil derer gestiegen, die schon lange für die MVHS tätig sind (2017:

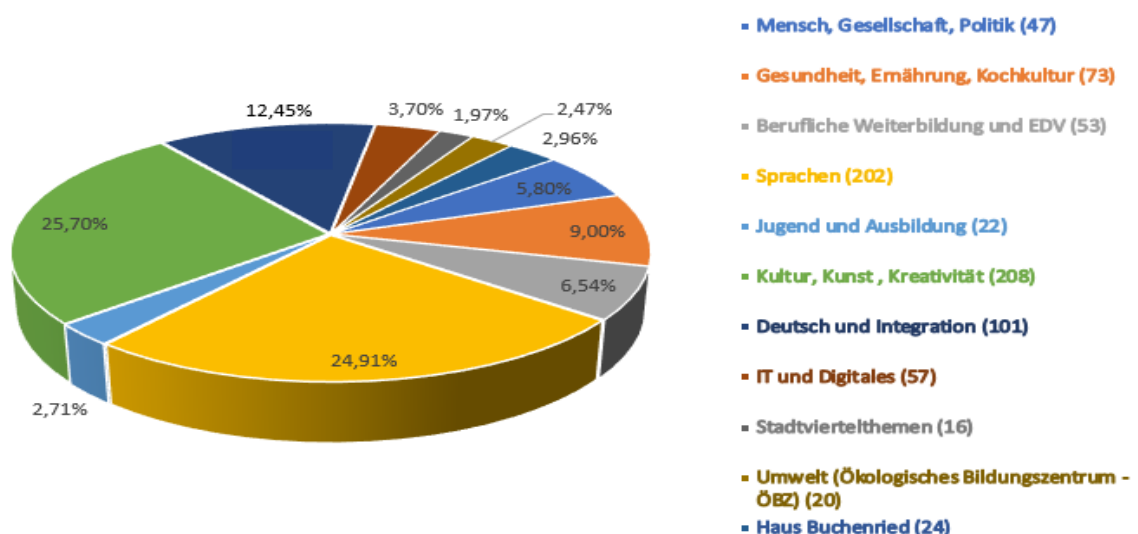
29,6 %; 2014: 39 %). Mit 27,9 % arbeiten ähnlich viele Befragte wie 2017 (29 %) zwischen einem und fünf Jahre für die MVHS. 19,6 % zwischen fünf und zehn Jahren (2017: 16,9 %). **Die meisten Kursleiterinnen und Kursleiter (38,7 %) arbeiten schon mehr als 10 Jahre an der MVHS.** Zu den beiden vorherigen Befragungen hat sich jedoch geändert, dass die **meisten von ihnen Kurse mit vier bis zehn Unterrichtstagen** anbieten. 2014 und 2007 waren noch die Kurse mit elf bis 15 Unterrichtstagen am häufigsten vertreten. Dies lässt sich eventuell durch komprimierte Kurse seit der Covid-19-Pandemie erklären.

Abbildung 3: Art der überwiegend gehaltenen Kurse (n=891)



Aus den Programmbereichen Sprachen (37,4 % - inklusive Programmbereich Deutsch und Integration (12,5 %)) und Kultur, Kunst und Kreativität (25,6 %) kommen, wie auch 2017 und 2014 (36,4 % bzw. 26,7 % (ohne Deutsch und Integration) und 28 % bzw. 26 %), die meisten Befragten.

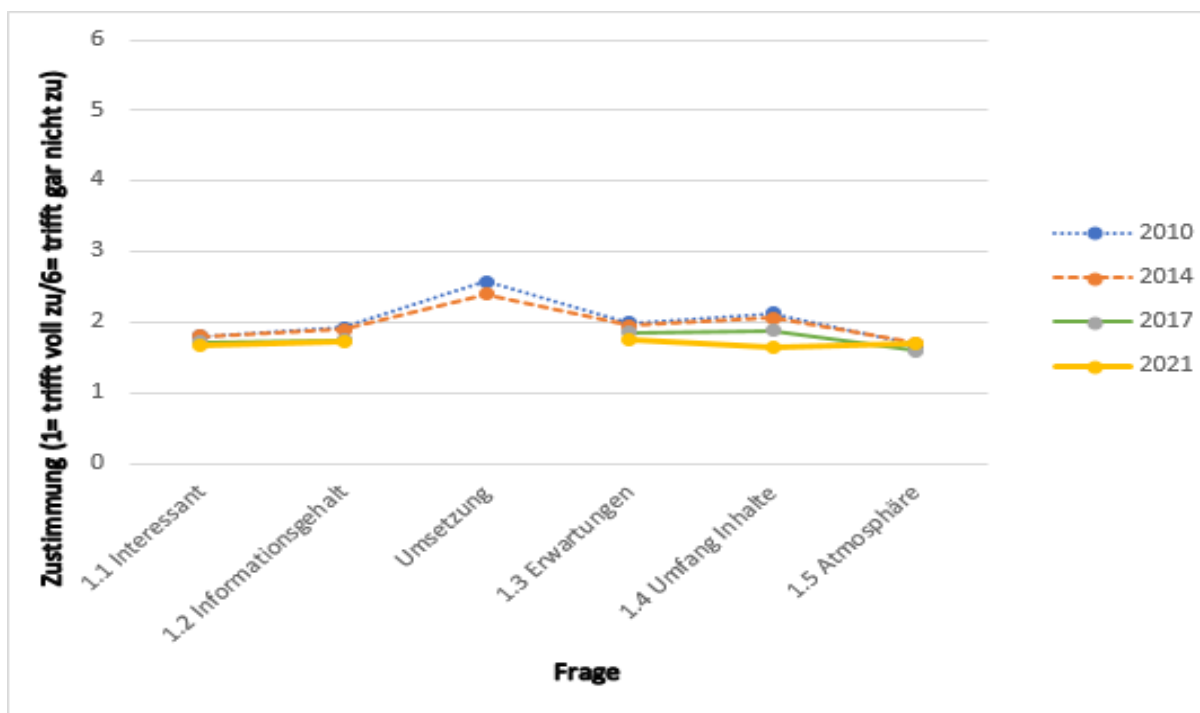
Abbildung 4: Programmbereich, in dem die Kursleitungen hauptsächlich tätig sind (n=811)



## 4. Ergebnisse der Teilnehmendenbefragung

### 4.1. Qualität der Veranstaltungen

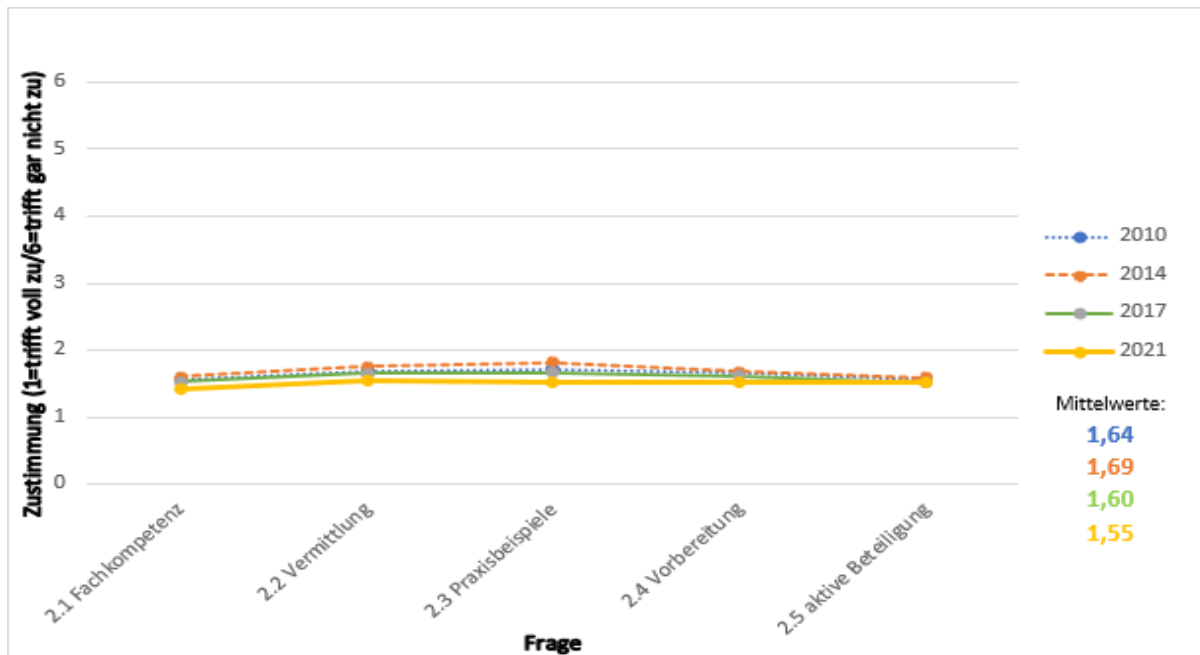
86 % der Teilnehmenden beurteilen die Veranstaltungen der MVHS als interessant und abwechslungsreich (2017: 85 %). (Grundlage dieser Aussage sind für alle weiteren Aussagen diejenigen Teilnehmenden, die bei der Frage entweder mit „trifft voll zu“ (Antwortkategorie 1) oder „trifft zu“ (Antwortkategorie 2) antworteten/im entgegengesetzten Fall mit „trifft nicht zu“ (Antwortkategorie 5) und „trifft gar nicht zu“ (Antwortkategorie 6)). Die durch die Ankündigungen der Veranstaltungen geweckten Erwartungen wurden beim Großteil der Teilnehmenden (81 %) erfüllt (2017: 80 %). Nur bei 2 % der Teilnehmenden wurden sie nicht erfüllt (2017: 3 %). Über 79 % der Teilnehmenden empfanden den Umfang der Veranstaltungsinhalte als genau richtig (2017: 79 %). 1,9 % der Teilnehmer\*innen empfanden diesen als unangemessen (2017: 2,4 %). Alle zuvor genannten Werte sind im Prinzip identisch bzw. minimal besser, verglichen mit den Werten der Umfrage von 2017. Der Mittelwert der Skala „Qualität der Veranstaltungen“ liegt bei 1,7. Somit ist **eine konstante Verbesserung im Vergleich zu den Mittelwerten 2010 (2,02), 2014 (1,97) und 2017 (1,77)** zu erkennen.



### 4.2. Dozierende

Fast alle Teilnehmenden (89 %) beurteilen die Kursleitung als fachlich kompetent und geben an, dass die Dozierenden die Inhalte der Veranstaltungen verständlich vermitteln (86 %) und die Veranstaltungen gut vorbereiten (86 %). 80% der Teilnehmenden stimmen zu, dass die Dozierenden den Lernprozess durch Praxisbeispiele unterstützt haben. 1,6 % der Teilnehmenden stimmen dem nicht zu. 84 % der Teilnehmenden sehen eine aktive Beteiligung

an den Veranstaltungen als häufig möglich an. **Der Mittelwert der Skala „Dozierende“** liegt bei 1,55 und hat sich im Vergleich zu 2010 (1,64), 2014 (1,69) und 2017 (1,6) **konstant verbessert**.

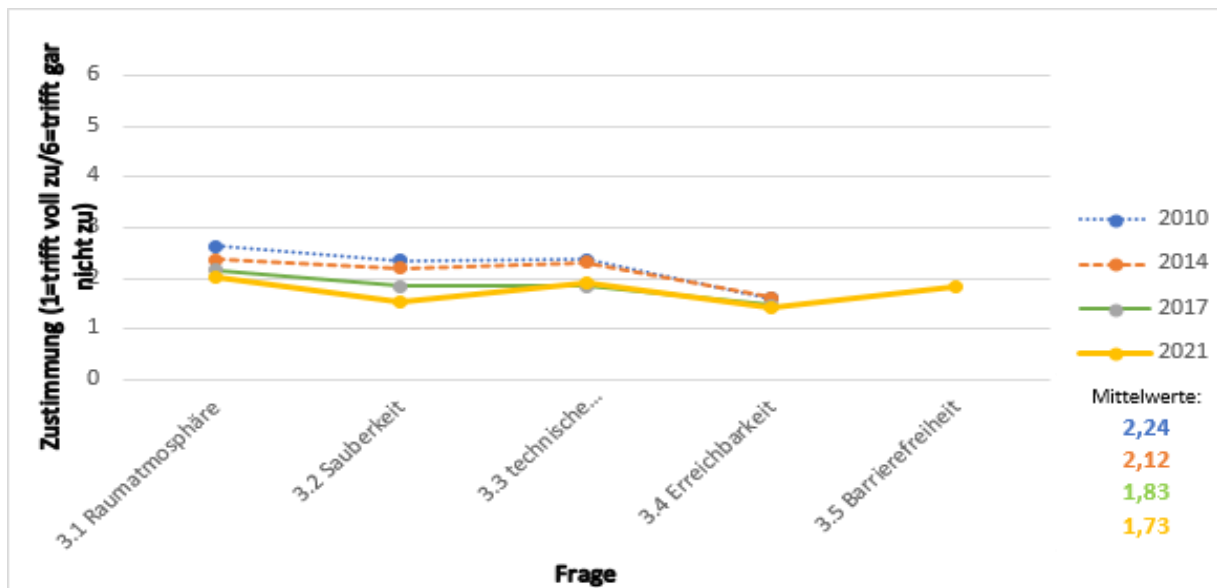


#### 4.3. Qualität der Veranstaltungsräume

Etwas mehr als die Hälfte der Teilnehmenden bewertet die Raumatmosphäre (53,4 %) sowie die Sauberkeit der Räume (71,7 %) als angenehm. Circa 2 % der Teilnehmenden beurteilen sowohl die Raumatmosphäre als auch die Sauberkeit der Räume als nicht angenehm.

**Im Vergleich zu den Befragungen von 2017, 2014 und 2010** (Raumatmosphäre: 71 % bzw. 56 % bzw. 51 %; Sauberkeit: 78 % bzw. 66 % bzw. 64 %) **sind die Teilnehmenden sowohl mit der Raumatmosphäre als auch mit der Sauberkeit unzufriedener gegenüber 2017**. Mehr als die Hälfte der Teilnehmenden (52,2 %) bewertet die **technische Ausstattung** als geeignet. Jedoch lag der Wert 2017 noch bei 78 %. Der **Mittelwert zur Skala „Qualität der Veranstaltungsräume“** liegt bei 1,73 und hat sich seit 2010 (2,24), 2017 (1,83) **kontinuierlich verbessert**.





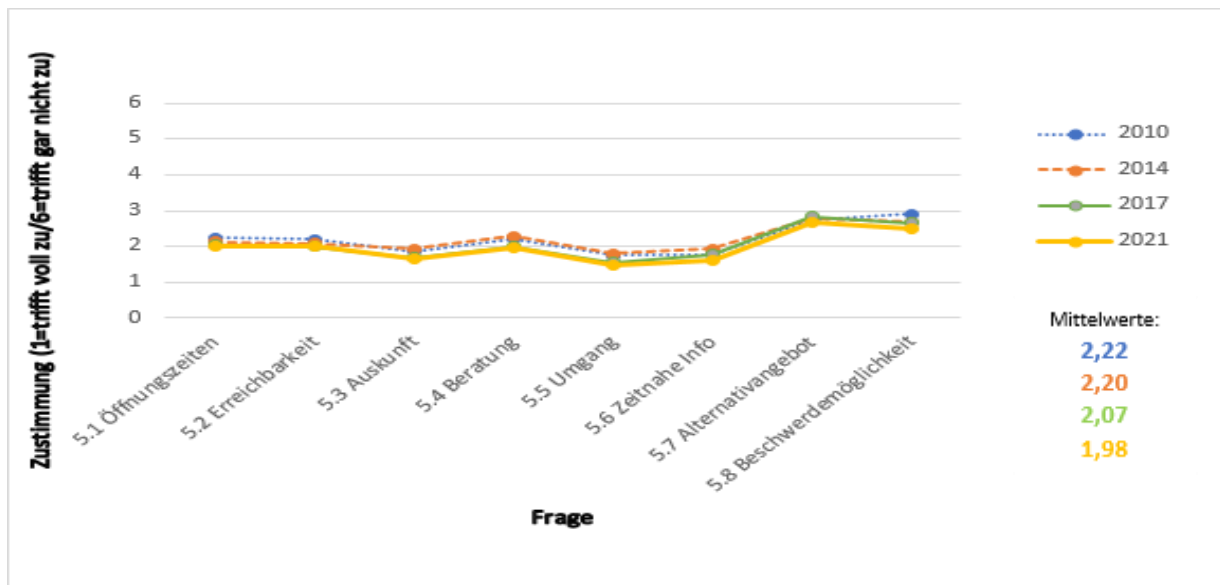
Die Kurse fanden am häufigsten in MVHS-eigenen Räumen statt (52,6 %). Gefolgt von online-Angeboten (23,1 %) und Schulen (14,8 %).

#### 4.4. „Information“ (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt)

Die Ergebnisse der Teilnehmenden werden gemeinsam mit den Ergebnissen der Kursleitung zu „Information“ (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt) in 6. Information und Service dargestellt.

#### 4.5. Service

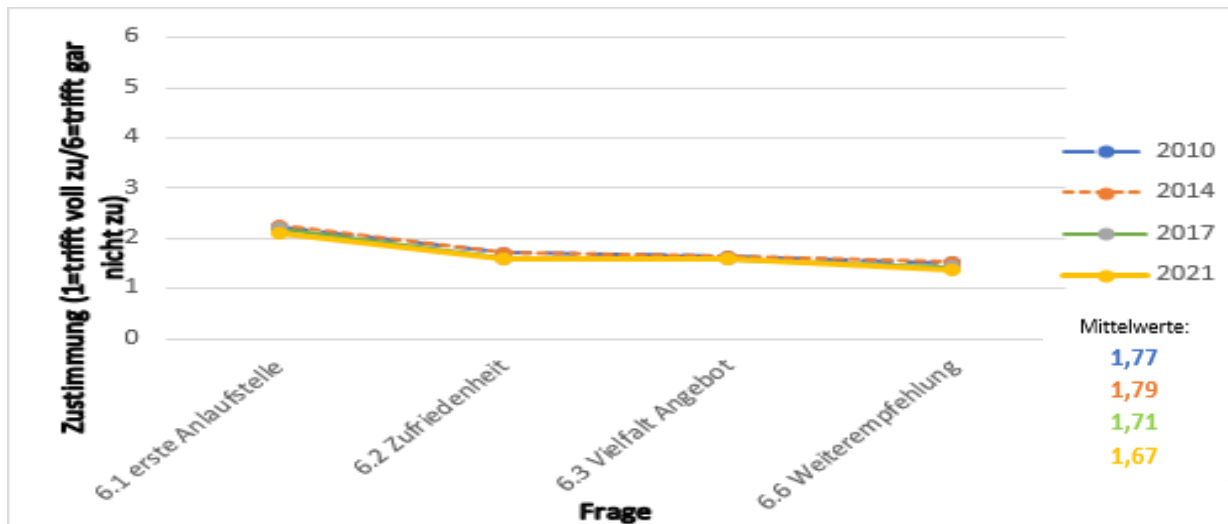
74 % der Teilnehmenden sind mit den Öffnungszeiten der Anmeldestellen zufrieden, nur 3,8 % sind unzufrieden. 37,6 % gaben keine Antwort zu dieser Frage ab, was sich z.B. auf die steigende Anzahl der Online-Anmeldungen und somit den geringer werdenden Bedarf der Nutzung von Anmeldestellen zurückführen lässt. 64,4 % Teilnehmenden sind der Ansicht, sie wüssten, an wen sie sich bei Anregungen und Beschwerden wenden können, wohingegen dies 15,8 % der Teilnehmenden nicht wüssten. Der Mittelwert der Skala „Service“ liegt bei 1,98. Somit ist eine **stetige Steigerung der Servicequalität** gegenüber den Werten von 2017 (2,07), 2014 (2,20) und 2010 (2,22) feststellbar.



#### 4.6. Allgemeine Zufriedenheit und Verbesserungswünsche

Die Mehrheit der Teilnehmenden (67,6 %) geben an, die Münchner Volkshochschule sei die erste Adresse in Fragen der Weiterbildung. Der Großteil der Teilnehmenden ist sowohl generell mit der MVHS (90,7 %) als auch mit der Vielfalt des Angebots (88 %) der Münchner Volkshochschule zufrieden, wohingegen lediglich 1 % der Befragten mit der MVHS generell als auch mit der Vielfalt des Angebots unzufrieden ist. Wie die anderen Werte in der Kategorie „Allgemeine Zufriedenheit und Verbesserungswünsche“, hat sich auch die **Zufriedenheit mit der MVHS generell und mit dem Angebot** im Vergleich zu 2017, 2014 und 2010 **auf sehr hohem Niveau gehalten und sogar noch minimal steigern können**. Fast alle Teilnehmenden (91 %) geben an, sie können die MVHS jederzeit weiterempfehlen. Die „Allgemeine Zufriedenheit“ bleibt im Mittel seit 2010 gleichbleibend hoch und verbessert sich in dieser Umfrage leicht auf 1,67. Die grobe Analyse der Vielzahl an offenen Frage nach **Verbesserungswünschen** ergab, dass mehr Gesundheitsbildungsangebote, Sprachprüfungsvorbereitungen, Kurse zum Thema Digitales und Kochen gefordert werden. Im Gegensatz zu 2017 war die Problematik, dass scheinbar zu wenige Kurse und diese zu zentralisiert im Zentrum Münchens stattfinden, bei der aktuellen Umfrage kein Thema mehr.

**Fazit:** Die bis dahin ausgewerteten Ergebnisse zeigen, dass die **Kund\*innen der MVHS seit 2010 stetig zufriedener mit der Leistung der Münchner Volkshochschule werden.** Dies wird durch die einzelnen Mittelwerte der erhobenen Kategorien (welche sich bis auf sehr wenige Ausnahmen seit 2010 verbessert haben) sowie die konkrete Fragestellung nach der Zufriedenheit (s.u.) deutlich.



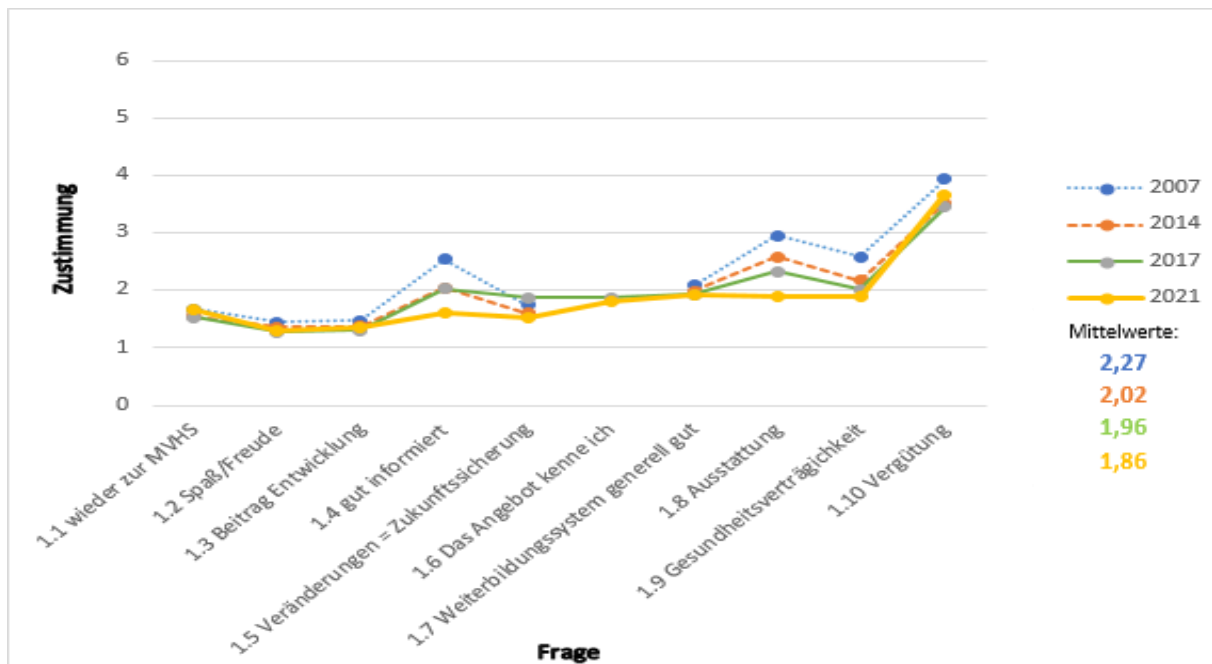
## 5. Ergebnisse der Dozierendenbefragung

### 5.1. Allgemeine Zufriedenheit

Knapp 82,8 % der befragten Dozierenden würden sich sofort wieder bei der MVHS bewerben. Für nur knapp 3 % käme das nicht mehr in Frage. 74,4 % der Dozenten fühlen sich über alles für sie Wichtige in der MVHS gut informiert. 3,3 % fühlen sich nicht gut informiert.

Das Angebot an Fort- und Weiterbildungen für Kursleitungen kennen knapp 81,6 % gut und 78,7 % bewerten dieses auch als gut (13 % mehr als 2017). wobei berücksichtigt werden muss, dass 13 % bei der Bewertung keine Angaben gemacht haben. 2,5 % kennen das Angebot nicht. 2017 waren es noch 5 %. Bei der Frage nach der **Unterstützung der Kurspraxis durch die Raum-, Medien- und Materialausstattung** empfinden 66,7 % diese als gut, was eine **deutliche Steigerung zu 2017 (59 %) und 2014 ausmacht (46 %).**

Zufrieden mit der Vergütung sind 2021 30,5 % (2017 29,5 %) und 27 % (2017 29 %) sind recht unzufrieden damit. Am **Mittelwert (1,86)** aller abgefragten Punkte bezüglich der allgemeinen **Zufriedenheit der Dozierenden lässt sich eine sehr positive Entwicklung** seit 2007 (2,27) (2017 (1,97)) feststellen.



Den Dozierenden wurde, ebenso wie den Teilnehmenden, die Möglichkeit gegeben, in einer offenen Frage Verbesserungsmöglichkeiten zu äußern. Die genaue Auflistung aller Antworten sind dem Anhang zu entnehmen.

Doch grob zusammengefasst ist festzuhalten, dass der am häufigsten genannte Kritikpunkt, nach wie vor, ein zu geringes Honorar sei. Weitere **Verbesserungswünsche** betrafen die Aspekte einer digitalen (und generell einer besseren) Vernetzung der Dozierenden, der Möglichkeit einer digitalen Kurssteuerung und -verwaltung, bessere technische Ausstattung in den Außenstellen, fachkundigeren IT- Support für die Dozierenden sowie eine Überarbeitung des Dozentenportals (gemäß Anforderungen der Dozierenden). Schlecht ausgestattete Räumlichkeiten der genutzten Schulen wurden bei dieser Befragung nicht mehr explizit (wie in der Umfrage von 2017) genannt.

## 5.2. Information und Service (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt)

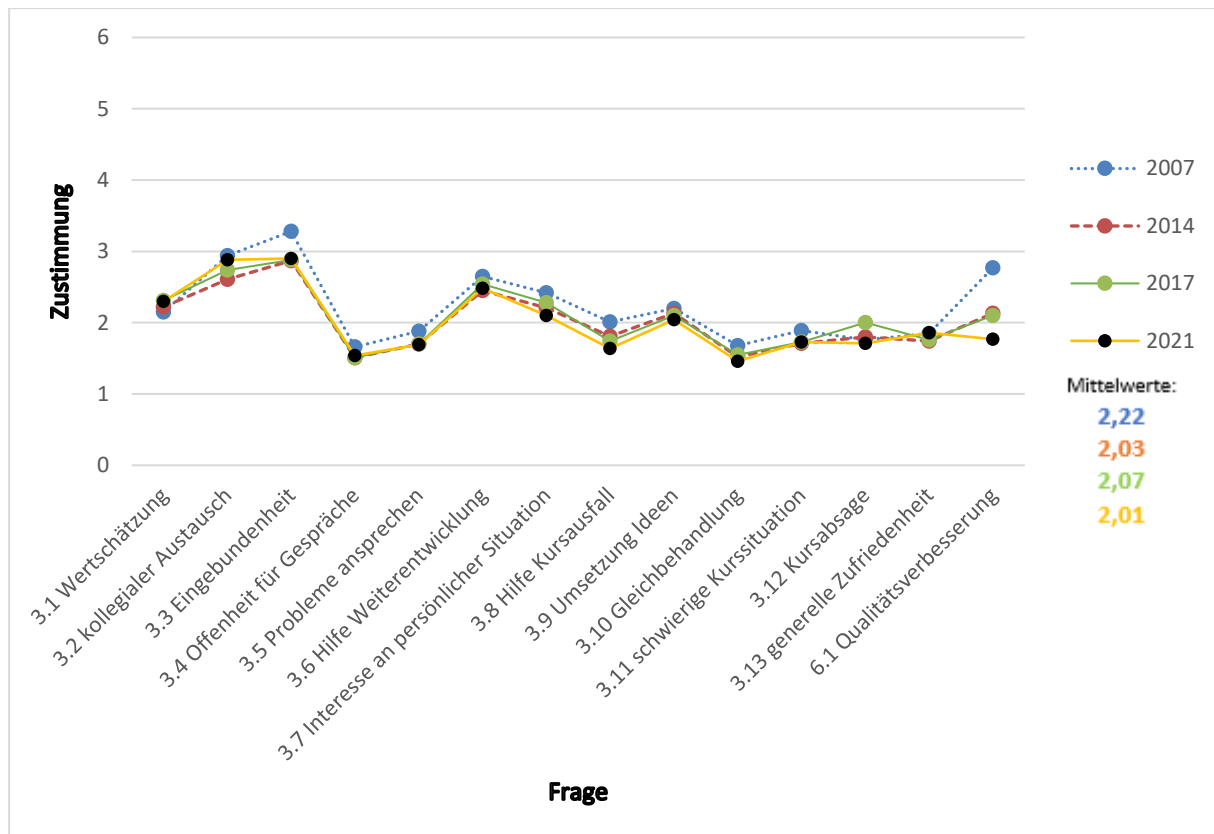
Die Ergebnisse der Kursleiterinnen und Kursleiter werden gemeinsam mit den Ergebnissen der Teilnehmenden zu „Information“ (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt) in 6. Information und Service dargestellt.

## 5.3. Zusammenarbeit mit der MVHS

49 % der Dozierenden (damit 6 % mehr als 2017) fühlen sich in die sie betreffenden fachlichen Entscheidungen gut eingebunden. Knapp 18 % dagegen haben nicht das Gefühl bei Entscheidungen einbezogen zu werden (7 % mehr verglichen mit 2017). 87,2 % (und damit gut 3 % mehr als bei der letzten Umfrage) nehmen ihre Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner als offen für Gespräche wahr und bei 83,4 % (+15% zu 2017) sprechen die

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Probleme offen an. Lediglich bei 4 % ist dies nicht der Fall. 12 % der Befragten machten keine Angabe. Bei 73 % (+18 %) zeigen die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Interesse für die persönliche Situation der Dozierenden, während dies bei 10 % nicht der Fall ist. Auch hier geben 13 % keine Antwort.

Bei ihrer eigenen Weiterentwicklung fühlen sich 60 % von der MVHS unterstützt (2017 waren es nur 46 %), während, ebenso wie 2017, 10 % dieses Gefühl nicht haben. Erneut beantworteten 21 % diese Frage nicht. Gute Ideen und Programmvorschlage werden bei 73,5 % (+16 %) der Befragten im Programmbereich umgesetzt. 5,4 % der Befragten hatten nicht das Gefühl, dass die eigenen Ideen umgesetzt wurden. Wenn ein Kurs ausfällt wird laut 85 % der Befragten (2017: 60 %) alles Notwendige von der MVHS organisiert. Erneut gaben 19 % der Kursleiter keine Antwort dazu ab. Alles in allem **sind (wie auch 2017) 81,9 % mit der Zusammenarbeit mit der MVHS zufrieden**, nur gut 3 % sind unzufrieden. 74,3 % der Befragten haben das Gefühl, dass sich die Mitarbeiter\*innen der MVHS aktiv für Qualitätsverbesserungen einsetzen (2017: 53,2 %). 22 % gaben keine Antwort ab. **Insgesamt ist festzuhalten, dass die subjektive Zusammenarbeit der Dozierenden mit der MVHS in den meisten Kategorien besser geworden zu sein scheint oder gleichbleibend gut ist.** Weiterhin ist zu hinterfragen, wieso so viele Befragte keine Antwort zu den jeweiligen Fragen dieses Antwortblocks abgaben. Auch der **Mittelwert über alle Kategorien hinweg hat sich leicht verbessert**. Von 2,07 im Jahr 2017 auf 2,01 in diesem Jahr. Betrachtet man die Mittelwerte der Kategorien, die sich **verschlechtert** haben, kommt man zu dem Ergebnis, dass dies bei der **Wertschätzung, dem Kollegialen Austausch, der Eingebundenheit, der Offenheit für Gespräche sowie der generellen Zufriedenheit** der Fall ist. Hier handelt es sich jedoch nur um minimale Verschlechterungen zum Jahr 2017. Die Diskrepanzen zwischen schlechteren Mittelwerten und dennoch besseren Werten bei den zuvor angegebenen Prozentverteilungen, ergeben sich dadurch, dass die Befragten häufiger sehr positiv antworteten (auf der Skala 1 oder 2 angegeben haben), verglichen mit der Umfrage von 2017.

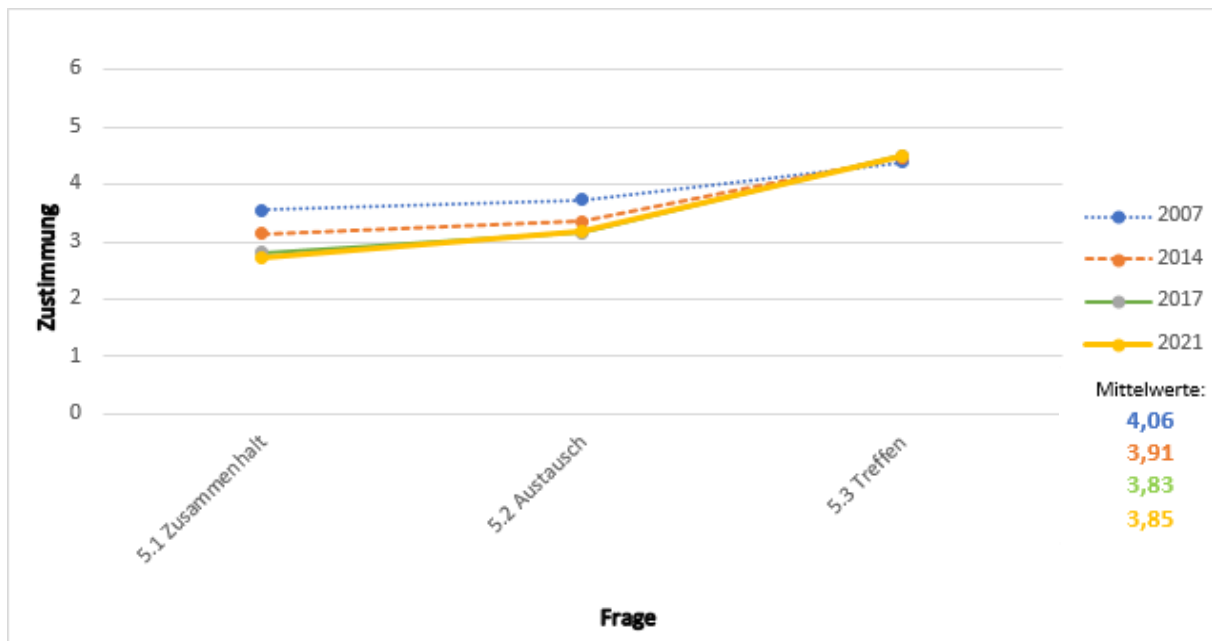


#### 5.4. Leitsätze und Ziele

Das Leitbild und die Ziele der MVHS sind gut **dreiviertel der Dozenten (77,1 %) bekannt**. Das sind 5 % mehr wie 2017. Jedoch würden sich **39 % noch mehr Informationen** wünschen (+7 % zu 2017), etwa 32 % brauchen keine zusätzlichen Informationen (+9 % zu 2017) und gut 17 % machten keine Angabe. 77,5 % der Befragten sind der Auffassung, dass die **MVHS ihre Ziele auch konsequent verfolgt (+16 % zu 2017)**.

#### 5.5. Zusammenarbeit mit anderen Kursleitungen

Was den Zusammenhalt und den Austausch zwischen den Dozierenden angeht, sind **deutliche Verbesserungen** seit den letzten beiden Umfragen zu erkennen. Jedoch sind die **Mittelwerte, verglichen mit den anderen Themenblöcken, weniger gut**. Es ist eine **Polarisierung der Antworten** zu beobachten. Einen guten Zusammenhalt bestätigten gut 45 % der Befragten (+15 %). Gut 22 % konnten dies nicht bestätigen (+ 12%). 27% gaben keine Antwort auf diese Frage, was sich ggf. darauf zurückführen lässt, dass die Zusammenarbeit mit anderen Dozierenden als nicht relevant eingestuft wird. Ähnlich verhält es sich bezüglich des Austauschs unter den Befragten. Hier gaben 24 % aller keine Antwort ab. 39,3 % empfanden den Austausch als gut (+ 12%) und 26,4 % als schlecht (+ 9%). Glaubt man den Ergebnissen, so werden gemeinsame Treffen der Dozierenden, um über Angebote, Erfahrungen und Ziele zu sprechen, genauso selten abgehalten wie 2017.



### Fazit:

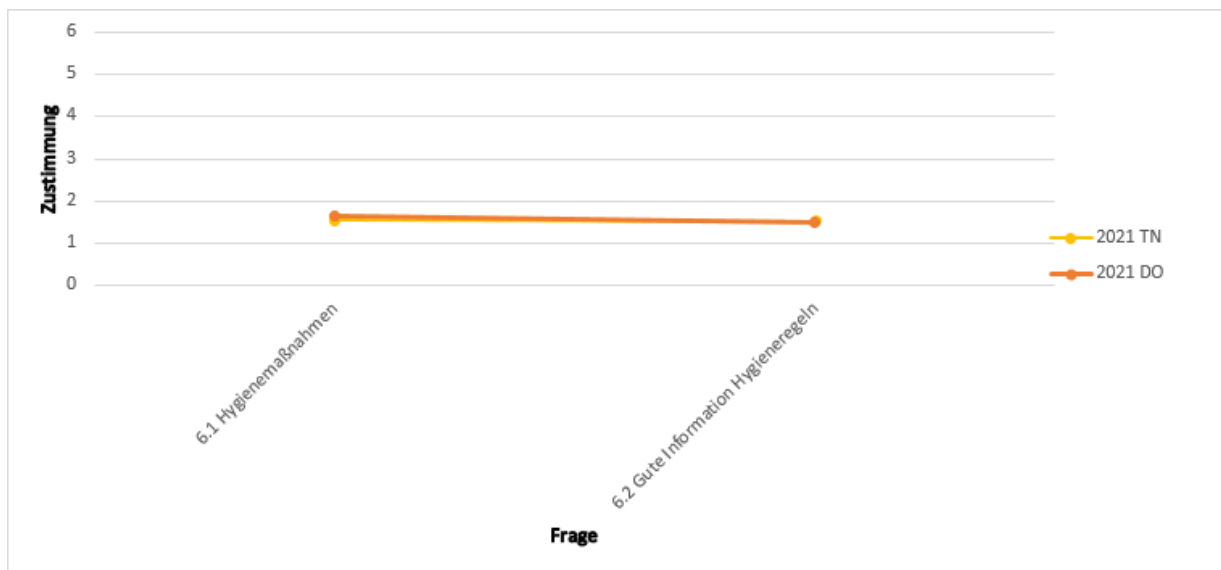
Die Befragungsergebnisse zeigen insgesamt, dass sich die Anstrengungen der MVHS lohnen. Besonders aus Sicht der Teilnehmenden. Sie dienen in erster Linie dem **Erhalt des Status quo auf hohem Niveau** (z.B. Allgemeine Zufriedenheit aus Kunden- sowie Dozentensicht). Teilweise führen sie zudem zu **sichtbaren Verbesserungen** (z.B. Zufriedenheit mit den Veranstaltungen, den Veranstaltungsräumen und des Service aus Kundensicht, oder dem Zusammenhalt der Dozierenden untereinander). Erfreulicherweise lassen sich **kaum Verschlechterungen** feststellen (Vergütung, technische Ausstattung, Möglichkeiten aktiver Beteiligung). Hier handelt es sich je um die Sicht der Dozierenden. Erkenntnisreich sind ergänzend die Antworten zu den offenen Fragen bezüglich der Verbesserungsvorschläge der Teilnehmer\*innen (s. Anhang). Ein Vergleich mit Befragungsergebnissen anderer bayerischen Volkshochschulen sollte in einem weiterführenden Schritt durchgeführt werden, um die MVHS-bezogenen Ergebnissen auch in einem Benchmarking werten zu können.

### 5.6. Corona-Maßnahmen

Die aktuelle Corona-Pandemie hat im Befragungszeitraum selbstverständlich auch den Kursalltag an der MVHS maßgeblich betroffen. So ist es dieser ein wichtiges Anliegen zu evaluieren, wie Teilnehmende und Dozierende mit der Umsetzung der notwendigen Maßnahmen einschätzen.

Sowohl Teilnehmende (88,7 % bzw. 89,5 %) als auch Dozierende (86,1 % bzw. 91,2 %) geben an, sich mit den getroffenen Maßnahmen **sowohl sicher zu fühlen, als auch gut informiert** über Hygienemaßnahmen und aktuelle Kursbedingungen (im Kontext Covid-19).

Die Grafik unten zeigt, bei beiden Befragten Gruppen einen Mittelwert um 1,6. Also ein gutes Ergebnis.



Weiterhin geben 60 % der Teilnehmenden an, wegen der Corona-Pandemie nicht auf Präsenzkurse verzichten zu wollen. Gut 20 % sehen das anders.

Die Dozierenden wiederum wurden noch befragt, ob sie sich von der MVHS rund um das Thema Covid-19 gut unterstützt und beraten fühlen. 79 % der Dozenten bejahen das, 4,2 % verneinen es.

## 7. Online-Angebote

Eng verbunden mit der Covid-19-Pandemie ist die Nutzung alternativer Lern-/Lehrangebote zur Präsenzveranstaltung. Bei der MVHS waren und sind das vor allem Online-Angebote in unterschiedlichen Ausprägungen. Wie die Teilnehmenden und Dozierenden zu dem Thema online Lern-/Lehrangebote stehen, wird folgend versucht darzustellen.

### a) Teilnehmende

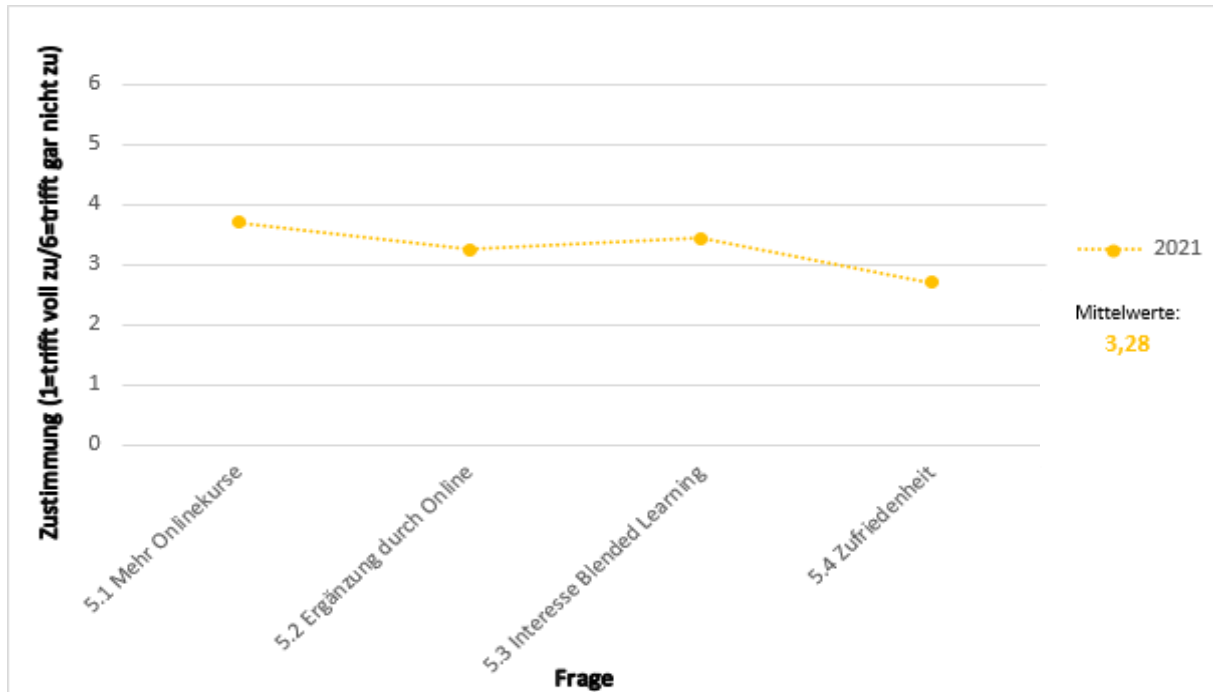
35 % der Teilnehmenden wünschen sich, unabhängig von der Covid-Lage, mehr Onlinekurse anstelle von Präsenzveranstaltungen. 42 % wünschen sich, dass alles beim Alten bleibt. Ebenso 42 % würden die Ergänzung des Präsenzangebotes durch Onlinekurse, oder andere Online-Serviceangebote begrüßen. 32 % wollen das nicht. Blended Learning-Angebote werden von 38 % gefordert und gut ein Drittel (33,5 %) sieht keinen Bedarf.

Mit den derzeitigen Online-Lernangeboten der MVHS sind gut die Hälfte der Teilnehmer zufrieden (50,4 %) und 11 % sind es nicht.

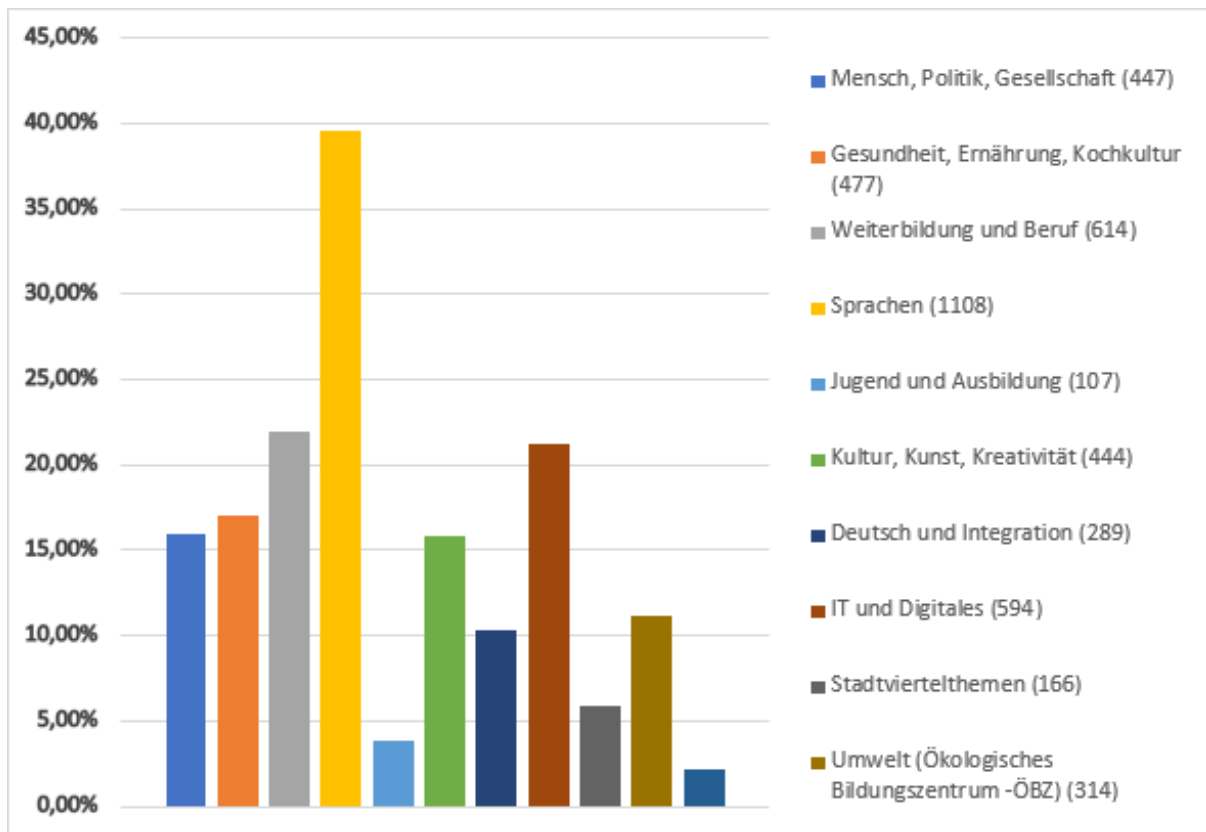
Betrachtet man allein die **Mittelwerte** der vier Fragen, so schneidet die Kategorie mit Online Lernen mit einem Wert von 3,28 ab. Hinsichtlich der Mittelwerte anderer Kategorien, ist das ein sehr hoher Wert und **deutet darauf hin, dass viele Teilnehmenden einem verstärkten**



Fokus auf Online-Inhalte eher kritisch gegenüberstehen. Gleichzeitig ist eine ambivalente Bewertung zu beobachten, die sich in online-freudige und online-skeptische Teilnehmende fast hälftig aufteilt.



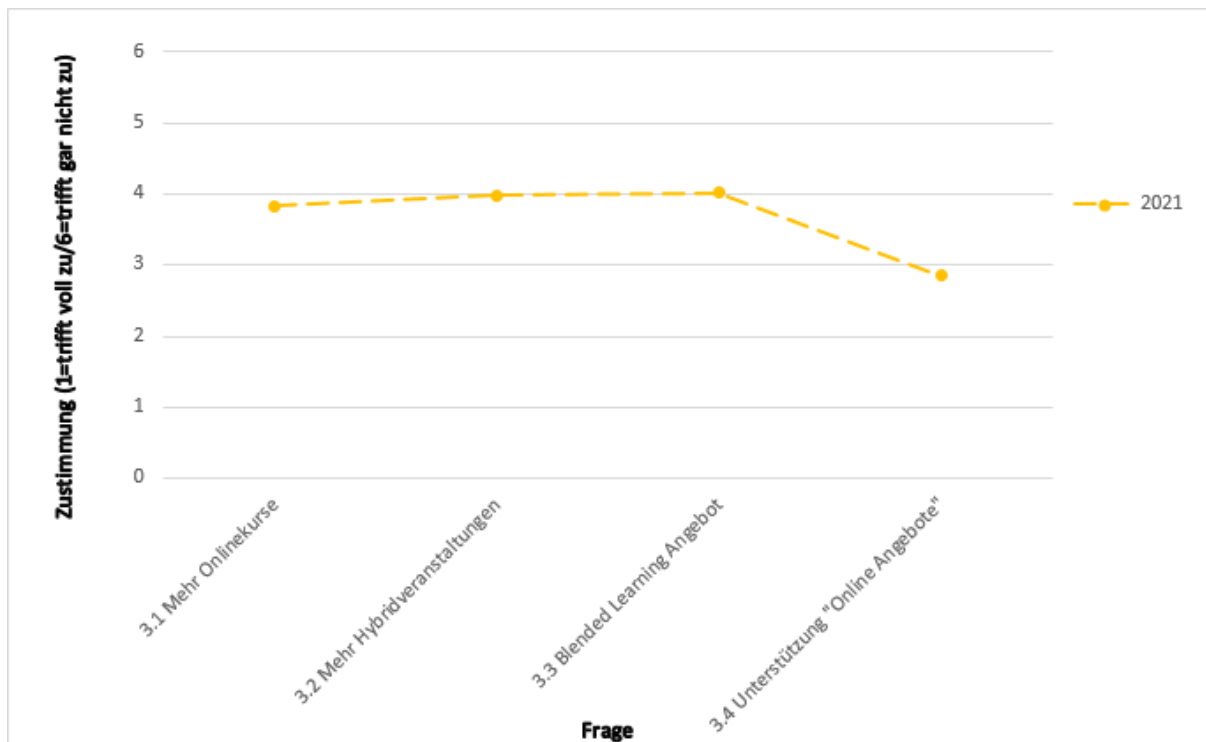
Betrachtet man die Antwortet der Teilnehmenden, welche Blended Learning-Angebote wünschen, so ergibt sich folgendes Bild:



#### b) Dozierende

Bei den Dozierenden wünschen sich 32 %, unabhängig von der Covid-Lage, mehr Onlinekurse anstelle von Präsenzveranstaltungen zu geben. 44 % wünschen sich, dass alles beim Alten bleibt. Ihre Präsenzveranstaltungen mit Online-Angeboten zu mischen ("Hybridveranstaltungen") bzw. zu ergänzen wären 29 % bereit, wobei knapp die Hälfte der Dozenten das anders sieht (48 %). Ähnlich sieht es bei Blended-Learning-Angeboten aus. 28 % bejahen diese und 48 % haben daran kein Interesse. Von der MVHS rund um das Thema "Online-Angebote" sehr gut unterstützt und beraten fühlen sich 46 % der Dozierenden. 15 % sagen sie fühlen sich unzureichend unterstützt.

Wirft man auch in dieser Kategorie einen Blick auf die Mittelwerte der einzelnen Fragen, ergibt sich für die gesamte Kategorie ein Mittelwert von 3,68. **Dies zeigt, dass die Dozierenden noch weniger das Bedürfnis haben, Onlinekurse anzubieten, wie die Teilnehmenden sie besuchen wollen.**



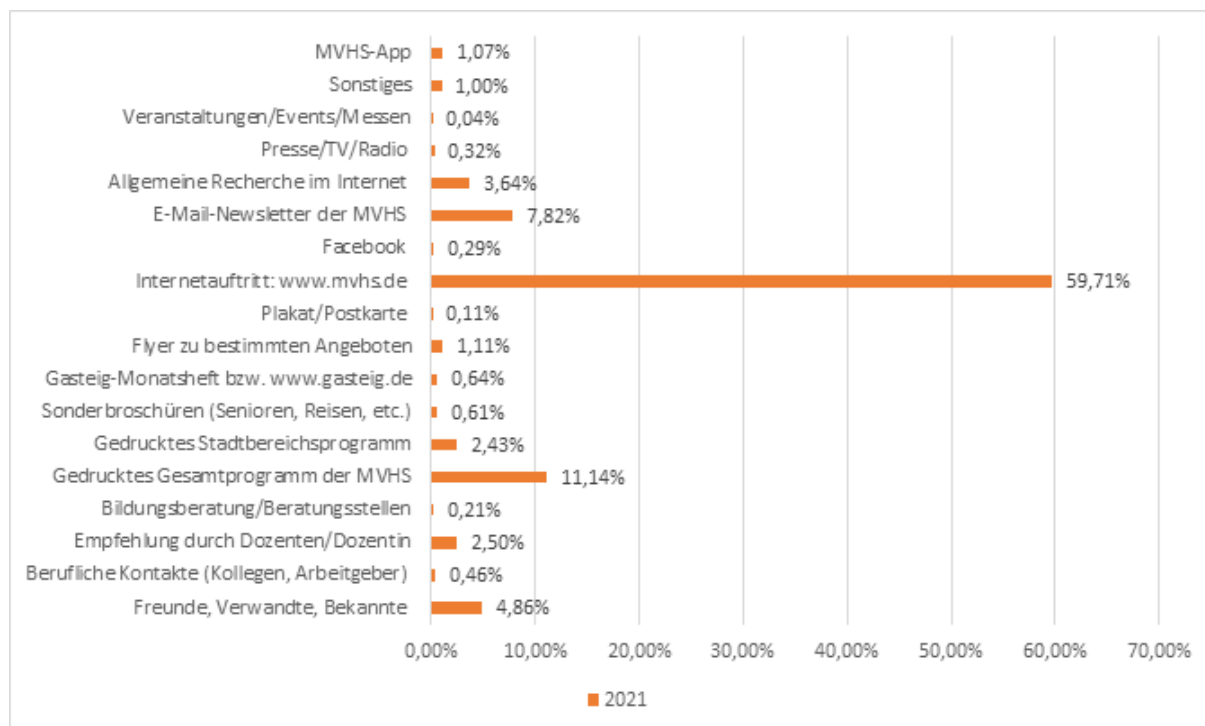
## 8. Ergebnisse zu Information und Service (Bewertung MVHS-Programm/Internetauftritt)

Die Auswertung der Umfrage 2017 ergab bereits, dass das Internet das gedruckte MVHS-Programm als Hauptinformationsquelle über MVHS-Kurse abgelöst hat. In der Umfrage von 2010 war letzteres noch die Hauptinformationsquelle.

2010 gab knapp die Hälfte aller befragten Teilnehmenden an sich primär über den Internetauftritt der MVHS über Kursangebote zu informieren. Im Jahr 2017 waren es schon ca. 85 % (Mehrfachnennungen möglich!) und auch 2021 ist bei 60 % der Befragten, die Homepage der MVHS das Hauptinformationsmedium. Umgekehrt sieht der Trend bezüglich der MVHS-Printmedien aus. 2010 nutzte noch die Mehrzahl aller Befragten (62 %) das gedruckte Gesamtprogramm der MVHS und 28 % das gedruckte Stadtbereichsprogramm, um sich über das Kursangebot zu informieren. 2017 waren es noch 37 % bzw. 18 %. 2021 sind es hier noch 11,14 % bzw. 2,43 %. Jedoch ist zu beachten, dass 2021 keine Mehrfachnennungen möglich waren. Entsprechend lassen sich die Werte zwischen den drei Befragungszeiträumen nicht generell vergleichen.

Nichts desto trotz stellen die Online-Angebote für die MVHS eine unverzichtbare Quelle dar, um Ihre Kund\*innen zu erreichen. Sei es über das Internet allgemein, die E-Mail-Newsletter oder die eigene Website. Über soziale Medien sowie die eigene App werden relativ wenige Kund\*innen gewonnen.

Abbildung 7: Wie informieren Sie sich hauptsächlich über Kursangebote? TN (n=2800)



Zum ersten Mal begutachtet wird in diesem Jahr die eigene MVHS-App, welche seit 1. Februar 2021 nutzbar ist. 9,3 % der Teilnehmenden nutzen diese, 88,5 % nutzen sie nicht und der Rest gab keine Antwort ab (wobei sich schließen lässt, dass derjenige die App dann wahrscheinlich nicht nutzt). Diejenigen, die die App nutzen, geben zu **74,2 % an, durch die Nutzung der App** als eine Erleichterung bei der Kurssuche sowie -buchung zu verspüren. Nur 4 % geben das Gegenteil an.

Da der Web-Auftritt der MVHS einen hohen Stellenwert als Informationsmedium einnimmt, wird folgend beleuchtet, wie die Teilnehmenden und Dozierenden eben jenen bewerten.

Hier ist festzustellen, dass beide Befragtengruppen die Webseite gut bewerten, wobei die Mittelwerte bezüglich der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Web-Auftritt bei den befragten Teilnehmenden bei 1,87 (2017: 1,84) und bei den Kursleitungen hingegen bei 2,04 (2017: 2,04) liegen. Somit wird der **Web-Auftritt bei den Teilnehmenden etwas schlechter, bei den Dozierenden gleichbleibend bewertet, verglichen mit 2017.**

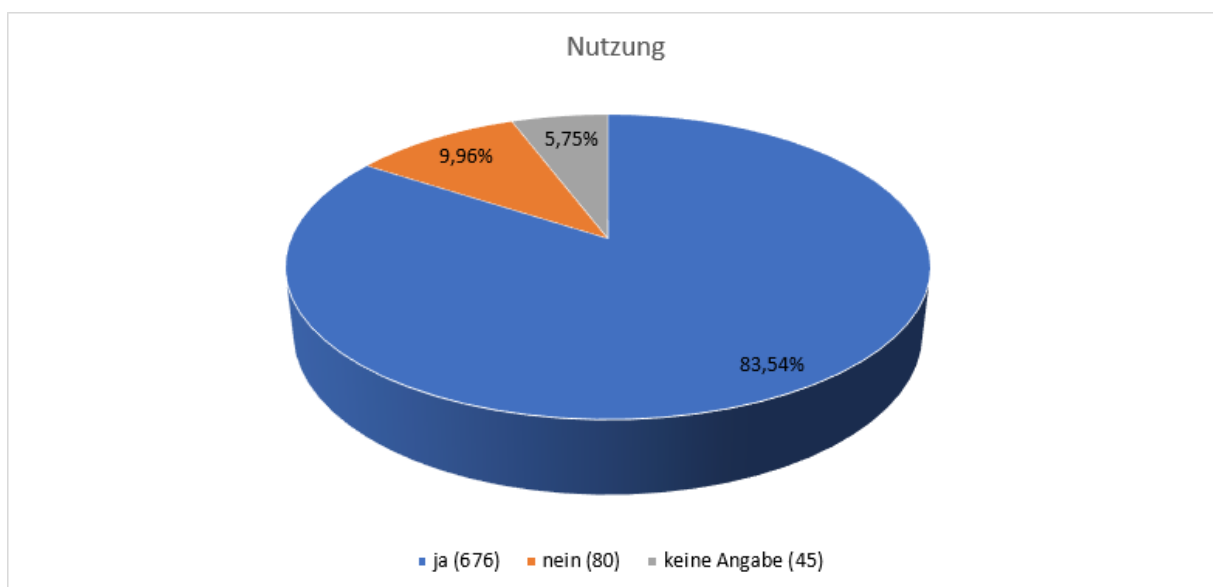
Was die **Zufriedenheit mit den Print-Informationsmedien, im direkten Vergleich mit dem Web-Auftritt** angeht, so ist festzustellen, dass die gedruckten Programme mit einem **besseren Mittelwert abschneiden als das Online-Medium (MVHS-Website)**. Sowohl Print- als auch Online Medien werden, verglichen mit 2017, von den Teilnehmern etwas schlechter bewertet, jedoch noch besser als 2010 und mit einem Mittelwert von unter 2, auch immer noch sehr gut. Auch die Funktion „online buchen“ wird mit einem Mittelwert von 1,61 sehr positiv bewertet.

Abschließend soll noch ein Blick auf die Online-Funktion „Dozentenportal“, „Dozentenporträt“ und die Kursdarstellung aus Sicht der Dozierenden geworfen werden. Die Daten hierzu werden in dieser Umfrage zum zweiten Mal nach 2017 erhoben.

Das **Dozentenportal** wird von 83,54 % (+35 %) der Dozierenden genutzt. 35,91 % (-25 %) nutzen es nicht und 5,75 % (-10 %) machen keine Angabe.

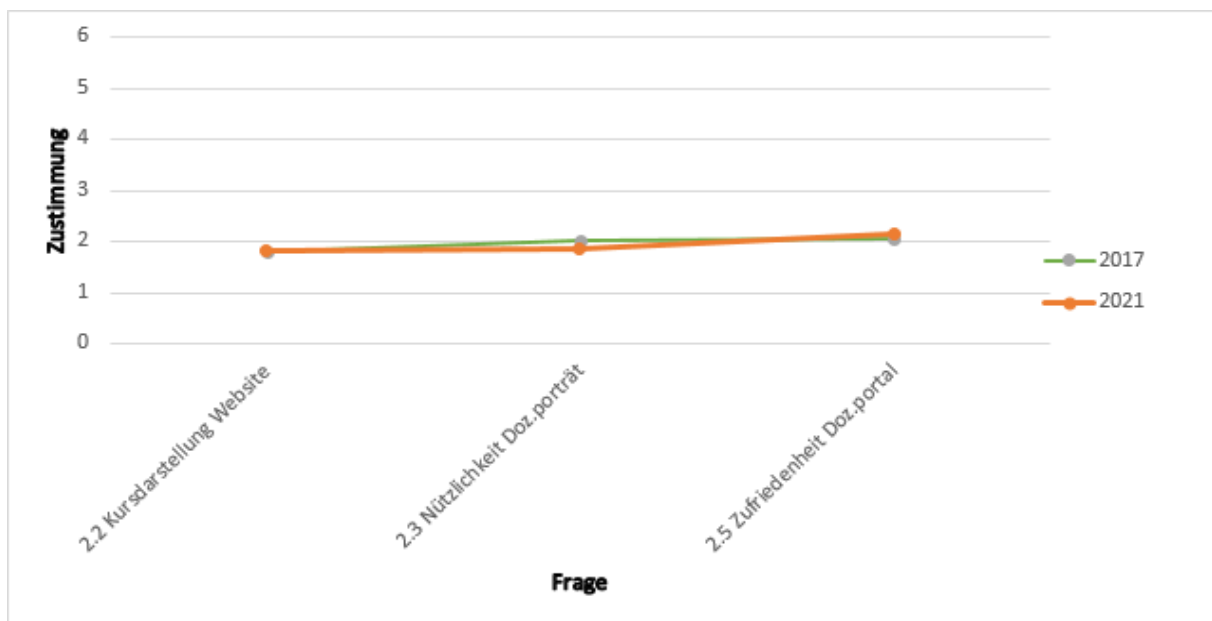
Somit ist festzustellen, dass das Portal in den letzten vier Jahren einen **enormen Zuwachs** erfahren hat.

Abbildung 8: Das Dozentenportal nutze ich – Doz. (n=811)



Mit der Kursdarstellung ihrer Kurse auf der Webseite sind 83,6 % der Dozierenden zufrieden und nur 1,5 % nicht. 78 % (+15 %) finden die Funktion Dozentenporträt nützlich. Nur 1,6 % (-1,5 %) denken diesbezüglich anders. 14 % machten keine Angabe. Bezüglich der Frage, wie zufrieden die Kursleiter mit dem Dozentenportal sind lässt sich festhalten, dass diejenigen die das Dozentenportal nutzen, es zu 70 % positiv (-6 %) und zu 5 % negativ (+4 %) bewerten.

Betrachtet man die Mittelwerte aller abgegebenen Antworten, über alle Kategorien, die das Dozentenportal betreffen, lässt sich feststellen, dass die Kursdarstellung minimal schlechter abschneidet (2021: 1,81 2017: 1,8), die Nützlichkeit des Portals als höher beurteilt wird (2021: 1,87 2017: 2,01) und die Zufriedenheit der Dozenten mit ihrem Portal, etwas abgenommen hat (2021: 2,15 2017: 2,05). Die Bewertungen liegen mit Werten zwischen 1,81 und 2,15 nach wie vor in einem sehr guten Bereich. Da es aber auch einige Anmerkungen bezüglich der Qualität des **Dozentenportals** in der offenen Frage (**Verbesserungsvorschläge**) gab, sollte dieses eventuell **gemeinsam mit den Dozierenden optimiert werden**.



**Fazit:** Es bleibt zu erwähnen, dass das Online-Angebot der MVHS das Medium ist, mit dem sich die Teilnehmenden der MVHS am ehesten über Kurse und Inhalte informieren. Die Nutzung der Print-MVHS-Medien geht offensichtlich weiter zurück. Jedoch werden beide Informationsquellen sehr positiv bewertet.

Das Dozentenportal wird mittlerweile von über 80 % der Dozenten genutzt und von eben jenen Nutzern auch gut bewertet, jedoch gibt es offenbar Optimierungsbedarf. Die neue MVHS-App wird nur selten genutzt.

## 9. Anhang: offene Frage (extra Dokument)