

Teilnehmerbefragung 2020

Mit Abstand gut bewertet

So beurteilten Teilnehmerinnen und Teilnehmer das Kursprogramm von familienforum edith stein im „Corona-Jahr“ 2020

Was schätzten unsere Teilnehmerinnen und Teilnehmer an familienforum edith stein? Was war ihnen wichtig? Was hat Ihnen besonders gut gefallen? Das Ergebnis der Teilnehmerinnen- und Teilnehmerbefragung 2020 ist da eindeutig. Auch wenn viele Präsenzveranstaltungen ausfallen mussten und neue digitale Formate an ihre Stelle traten, wichtig war es, andere Menschen zu treffen und mit und voneinander zu lernen. Dabei lobten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die lockere und entspannte Atmosphäre ebenso wie die kompetente, zugewandte Art der Referentinnen und Referenten. Es ist uns gelungen Menschen auch digital zusammenzubringen, Begegnungen unmittelbar und auf Distanz zu ermöglichen. Die Ergebnisse der Teilnehmenden-Befragung belegen, dass die Besucherinnen und Besucher unserer Veranstaltungen gute Erfahrungen mit nach Hause genommen haben.

Nach neunwöchiger Schließung des Edith-Stein-Hauses wurden die Präsenzveranstaltungen gerne wieder wahrgenommen. Mit Online-Kursen hat familienforum edith stein zugleich ein neues Feld erschlossen. Leider konnten die Teilnehmenden an diesen Kursen noch nicht befragt werden. Ein Online-Fragebogen steht uns erst ab 2021 zur Verfügung.

Infolge der Corona-Pandemie mussten 2/3 der geplanten Veranstaltungen ausfallen. So konnten von 25 im 1. Halbjahr 2020 für eine Teilnehmerbefragung vorgesehenen Veranstaltungen nur 8 ausgewertet werden. Die jährliche Befragung der Eltern an unseren Eltern-Kind-Kursen und weitere Umfragen konnten nicht mehr realisiert werden.

2020 haben rund 650 (2019: 1200) Veranstaltungen stattgefunden, an denen 6200 (2019: 13.500) erwachsene Personen teilgenommen 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. 2020 haben wir 96 (2019: 582) Personen aus 9 (2019: 67) Veranstaltungen zu den folgenden Themenfeldern nach ihrer Bewertung gefragt:

- Qualifizierung von Ehrenamtlichen in Kirchengemeinden
- Lebensgestaltende Bildung und Existenzfragen
- Gesundheit und Pflege
- Beziehungsfragen: Ehevorbereitungskurse

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 kann und

Qualitätsstandards anders als im Edith-Stein-Haus nicht gleichbleibend gewährleistet werden können, 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 die Teilnahme an einem Ehevorbereitungskurs so bewertet: „Besonders gefallen hat mir die Begehung mit Paaren in gleicher Situation. Hier hätte ich mir noch mehr Zeit für Gespräche gewünscht.“ Gut bewertet wird ebenso „die kompetente, liebenswürdige und offene Art des Referentenpaares“, das die eigenen Erfahrungen als Paar gerne geteilt hat.

Neben Lob gab es selbstverständlich auch Kritik. Sie wünschen sich einige Teilnehmende den vermehrten Einsatz von Bildmedien und mehr Zeit für den Austausch unter den Teilnehmenden. Ebenso werden bessere Parkmöglichkeiten angefragt.

Die Ergebnisse der Teilnehmenden-Befragung

Die Befragten bewerteten die besuchten Bildungsveranstaltungen durchschnittlich mit der Gesamtnote 1,5. 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 vor allem die fachliche Kompetenz und die Authentizität. Die Teilnehmenden bewerteten die Referentinnen und Referenten im Schnitt mit 1,4. Damit wurde der gesetzte Sollwert von 2,0 erneut übertroffen. Die Veranstaltungen fanden in 2020 fast ausschließlich im Edith-Stein-Haus statt. Hier wurden die Räume mit 1,4 bewertet (Sollwert: 2,0). Die Veranstaltung nach Inhalt und Ablauf erhielten eine Bewertung von 1,6. Das Anmeldeverfahren und der organisatorische Ablauf wurde mit 1,3 bewertet.

Wer waren die Teilnehmenden?

Die Altersspanne reichte von 25 bis über 70 Jahren. Die Verteilung auf die Sachbereich ist jedoch sehr unterschiedlich. Der Anteil der über 60jährigen war mit über 60 % außergewöhnlich hoch. Dies ist aber nicht zuletzt der Tatsache geschuldet, dass der Teilnehmerkreis der jungen Familien bei dieser Befragung nicht berücksichtigt werden konnte.

Wie hatten die Teilnehmenden von der Veranstaltung erfahren?

Die Empfehlung von Freunden und Bekannten liegt mit 37 % deutlich vorne. Den ersten Platz nehmen diesmal Informationen durch die Kirchengemeinden ein. Auch dies ein ungewöhnlicher Befund, der sich aber leicht dadurch erklären lässt, dass sowohl die Ehrenamtlichen-Qualifizierung, als auch Ehevorbereitungskurs in enger Kooperation mit Kirchengemeinden veranstaltet wurden.

Bei den weiteren Informationsquellen folgt das Internet mit 12 % und der Newsletter mit 11 %. Jeweils lediglich 1 % hatte sich über das Programmheft informiert

Wie beurteilten die Teilnehmenden das Anmeldeverfahren?

Das Anmeldeverfahren bewerteten die Befragten mit 1,5. Damit erlebten es die meisten als unkompliziert. Für 75% der Befragten stimmte die Veranstaltungsausschreibung mit den Inhalten überein. Die durchschnittliche Bewertung lag hier bei 1,3. Entsprechend wurde der organisatorische Gesamtprozess mit 1,2 bewertet.

Wie bewerteten die Teilnehmenden die Kursinhalte?

Die Befragten sahen ihre Erwartungen zu 83 % ganz oder zum größten Teil erfüllt und würden die besuchte Veranstaltung auf jeden Fall weiterempfehlen. Sie bewerteten die Wissenserweiterung durch die besuchte Veranstaltung, die Anwendbarkeit des erworbenen Wissens in ihrem Alltag den Erwerb wichtiger persönlicher Anregungen und Erfahrungen mit 1,6. Der festgesetzte Mindeststandard lag in allen drei Feldern bei 2.

Lob für Referentinnen und Referenten

Auch bei der Teilnehmendenbefragung 2020 ernteten die Referentinnen und Referenten viel Lob. Auf der Bewertungsskala von 1 bis 5 erzielten sie einen Wert von 1,3 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 ihre Wünsche und Fragen in das Kursgeschehen mit einbezogen wurden.

Neuss, den 24.02.2021

Helmut Spiegel, Qualitätsverantwortlicher