

1. Ausgangslage

Kundenzufriedenheit drückt sich in der Erwachsenenbildung direkt in der Teilnehmerzahl aus. Deshalb werden Meinungen der Teilnehmenden der Erwachsenenbildungskurse mittels Fragebogen über ihre Erfahrungen befragt. Künftige Zertifizierungen der Erwachsenenbildungsinstitutionen verlangen ein Feedback der Kursteilnehmenden.

2. Zielsetzung

Die Befragungen in der Erwachsenenbildung dient

- der Erfassung der Zufriedenheit über die Organisation
- der Erfassung der Zufriedenheit über die Praxistauglichkeit des Kursinhaltes
- der Erfassung über die Qualität des/der Kursleiters/in
- der Erfassung der Kurswünsche für künftige Kurse

aus der Sicht der Kursteilnehmenden.

3. Durchführung / Ablauf

Für die Organisation und Durchführung der Befragung ist der/die Kursleiter/in zuständig.

Nach jedem Kurs befragt der/die Kursleiter/in die Kursteilnehmenden mittels Fragebogen über ihre Erfahrungen.

4. Ergebnisse

Die Ergebnisse aus der Befragung werden von der Leitung der Erwachsenenbildung ausgewertet. Auffällige Unzufriedenheiten über die einzelnen Punkte werden mit den Verantwortlichen diskutiert. Mögliche Ursachen die zu der konkreten Leistung geführt haben werden gemeinsam analysiert.

5. Empfehlungen / Massnahmen

Massnahmen für die zukünftigen Kurse werden gemeinsam erarbeitet und formuliert. Diese können sich auf die Kursleiter/in, der Organisation und der künftigen Zusammensetzung der angebotenen Kurse auswirken.

6. Verantwortlichkeit

Verantwortlich für die Durchführung der Befragungen in der Erwachsenenbildung ist die Leitung der Abteilung Erwachsenenbildung.

Hinweis; Die Abt. Weiterbildung ist eduQua-zertifiziert