

## **Mitteilungsvorlage**

**Drucksachen-Nr. 0512/2015**  
**öffentlich**

<b>Gremium</b>	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Art der Behandlung</b>
Ausschuss für Bildung, Kultur, Schule und Sport	02.12.2015	zur Kenntnis

### **Tagesordnungspunkt**

#### **Ergebnisse einer Marktumfrage im Rahmen des Marketingkonzeptes zum Stellenwert VHS**

#### **Inhalt der Mitteilung**

##### **Einleitung**

Seit 2009 lässt sich ein kontinuierlicher Teilnehmerschwund für Bergisch Gladbach beobachten. Waren 2009 noch über 14.600 Teilnehmer\*innen in der Volkshochschule (VHS), so sind es 2014 nur noch über 12.600 Teilnehmer\*innen. Ein besonderer Teilnehmereinbruch war im Jahr 2012 zu beobachten. Durch die Baustelleneinrichtung in der Buchmühle vor dem Gebäude der VHS sank die Teilnehmerzahl von 13.800 im Jahr 2013 auf 12.100 in 2012. Von diesem Teilnehmerrückgang hat sich die VHS bis heute nicht erholt. In diesem Zusammenhang hat das Team der VHS 2013 nach mehreren Workshops und Fortbildungen ein Marketingkonzept entwickelt. Dieses Konzept sah u. a. eine Marktanalyse im Umfeld der VHS vor.

Folgende Hypothesen wurden aufgestellt:

- Die Stammkunden der VHS werden älter, sie kommen nicht mehr in die VHS.
- Die VHS gewinnt zu wenig Neukunden hinzu.
- Die VHS ist bei Menschen unter 30 Jahren nicht bekannt.

- Die VHS gilt als etabliert und seriös, ist aber nicht besonders modern und innovativ. Eine größere Umfrage, die alle Hypothesen überprüft hätte, konnte aus Kostengründen nicht durchgeführt werden. Im Rahmen einer reduzierten Umfrage führte die VHS mit Unterstützung der Abteilung Aus- und Fortbildung der Stadtverwaltung Bergisch Gladbach eine Befragung durch.

## **Methode**

Die Umfrage wurde in Form eines sogenannten „Face-to-Face Interview“ durchgeführt. Das Interview beinhaltet eine persönliche Ansprache mit Erläuterung des Fragebogens mit folgenden Fragen:

- **Kennen Sie die Volkshochschule Bergisch Gladbach? (ja, nein, ich kenne die Volkshochschule generell nicht)**
- **Was fällt Ihnen als erstes zum Thema Volkshochschule ein?**
- **Haben Sie schon einmal an einer Veranstaltung der VHS teilgenommen? (ja und zwar an..., es hat mir gefallen weil..., es hat mir nicht gefallen weil..., Nein, weil...)**
- **Persönliche Angaben (Geschlecht, Alter, Beruf)**

## **Ergebnisse**

### *Bekanntheit und Qualität der VHS*

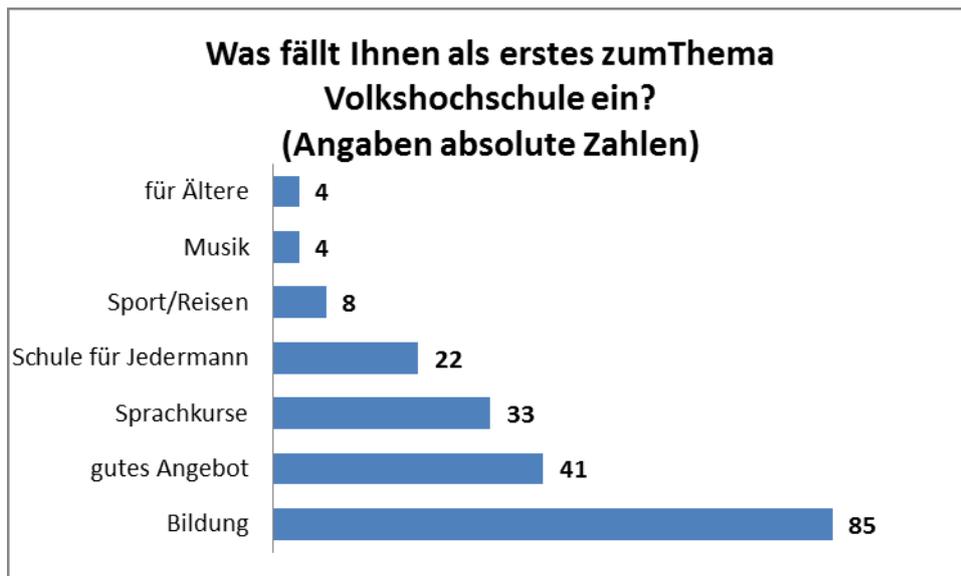
Insgesamt nahmen 247 Personen an der Umfrage teil. Der jüngste Teilnehmer der Umfrage war 10 Jahre alt, der älteste Teilnehmer 91 Jahre. Der Altersdurchschnitt betrug 55 Jahre.

Mit 197 Teilnehmer\*innen gaben 79,8% an, dass sie die VHS kennen, 49 Teilnehmer\*innen (19,8%) ist die VHS kein Begriff.

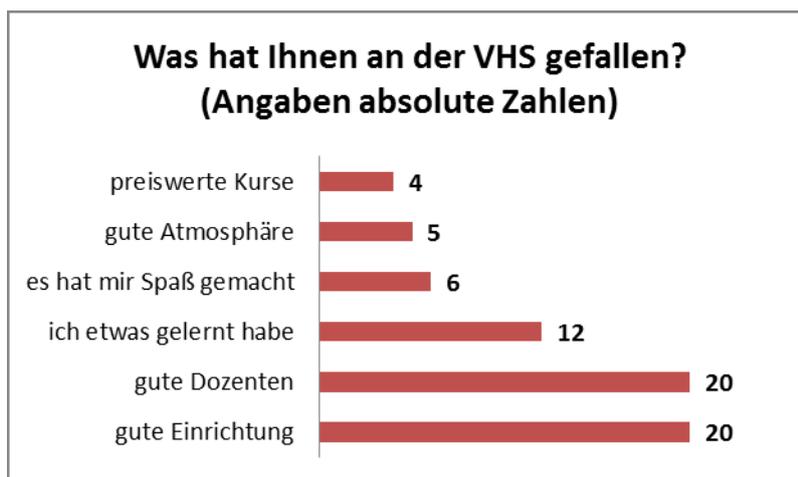
149 der Befragten (60,3%) haben bereits einmal an einer VHS-Veranstaltung teilgenommen.

98 Befragte (39,7%) haben noch keine VHS-Veranstaltung besucht.

Die Aussagen zur Frage „Was fällt ihnen als erstes zum Thema „Volkshochschule“ ein?“ sind in dem nachfolgenden Abbildung 1 aufgeführt.



Die Meinungen der Teilnehmer\*innen, die bereits Kurse in der VHS besucht haben sind überwiegend positiv (n = 60). Die Frage „*Was hat Ihnen an der VHS gefallen?*“ beantworteten die Befragten folgendermaßen, siehe Abbildung 2.



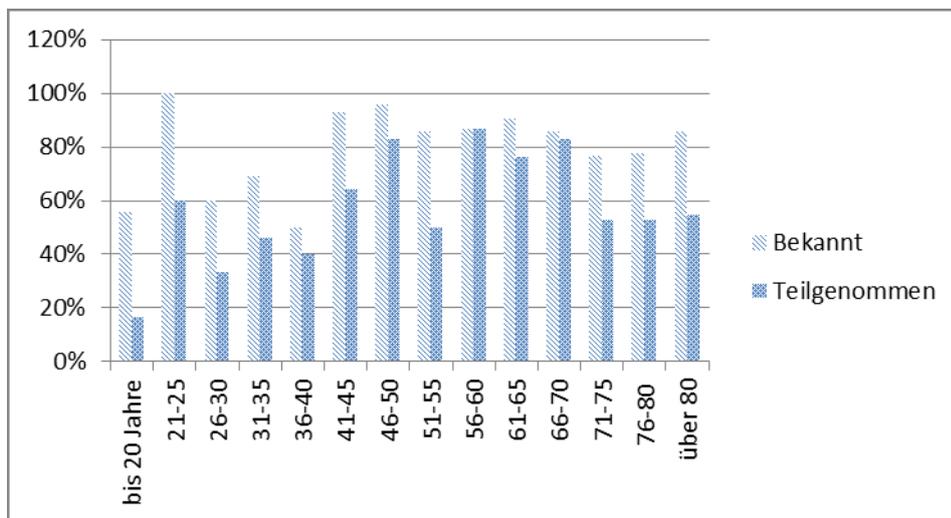
Negativ (n= 18) benannten die Befragten die schlechte Organisation (9 Teilnehmer\*innen, 50%), sowie nicht erfüllte Erwartungen (9 Teilnehmer\*innen, 50%).

### ***Zusammenhang zwischen Alter und Bekanntheit der VHS***

Es besteht ein Zusammenhang zwischen Alter der Befragten und der Bekanntheit der VHS, sowie der Teilnahme an VHS-Veranstaltungen. Je älter ein Befragter ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass er die VHS kennt oder an einer VHS-Veranstaltung teilgenommen hat. Ein Zusammenhang zwischen Beruf oder Geschlecht und der Bekanntheit der VHS besteht nicht.

Bis zum 40. Lebensjahr kennen ca. 60% der Befragten in der jeweiligen Altersklasse die

VHS, ab dem 41. Lebensjahr sind es über 80%. Erst mit zunehmendem Alter nimmt der Bekanntheitsgrad der VHS auf unter 80% ab. Die Teilnahmequote unterliegt noch stärkeren Schwankungen als der Bekanntheitsgrad. Ist die Teilnahme in der Altersgruppe der unter 40-Jährigen zunächst relativ gering, steigt sie zwischen 41 und 50 Jahren und erreicht ihre höchste Ausprägung in der Altersgruppe zwischen 56 und 60 Jahren, siehe nachfolgende Abbildung 3.



### Neukunden und Stammkunden der VHS

Im Frühjahr 2015 wurde eine weitere Umfrage bei den Kursteilnehmer\*innen in der VHS Bergisch Gladbach durchgeführt. Die Frage lautete: „Wie wurden Sie auf die Programmangebote der VHS Bergisch Gladbach aufmerksam?“. 1083 Teilnehmer haben die Frage beantwortet. Das entspricht einer Rücklaufquote von 33%. Der Großteil der Teilnehmer informierte sich entweder durch das Programmheft (28%) oder buchte einen Fortsetzungskurs (42%). 13 % der befragten Teilnehmer informierten sich eigenständig, z.B. im Internet über das Kursangebot. Ein Großteil der Teilnehmer\*innen war in Kursen der VHS angemeldet bzw. kannte als Kunde und Interessent\*in die VHS. Die Ergebnisse beider Befragungen spiegeln sich in der Teilnehmerstatistik wieder. So meldeten sich in 2014 874 Teilnehmer erstmalig zu einer Veranstaltung der VHS an.<sup>1</sup> Dies entspricht bei einer gesamten Teilnehmerzahl ohne Deutschkursteilnehmer von jährlich 11.400 lediglich 8%.

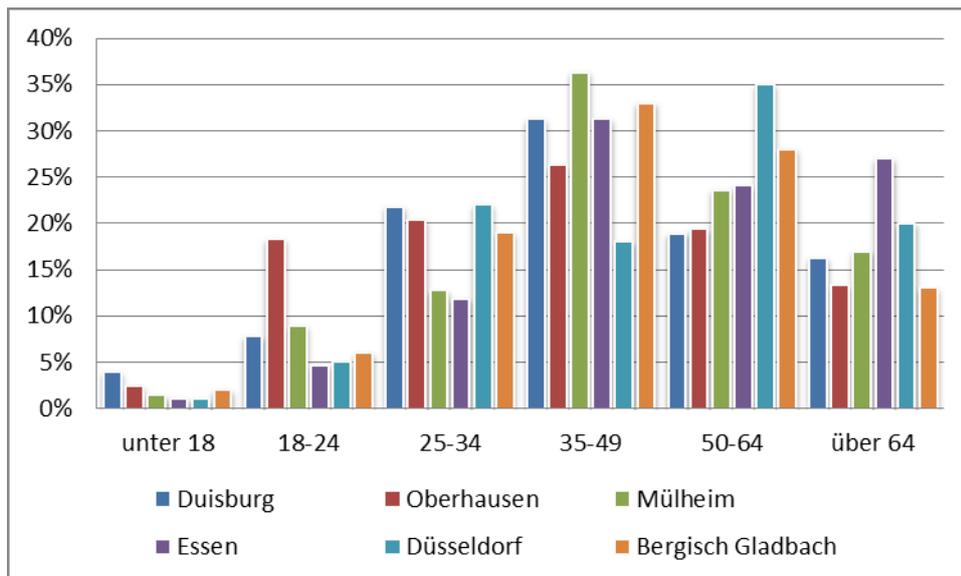
### Landesweite Ergebnisse

Vergleiche mit den Ergebnissen von Umfragen der Volkshochschulen in NRW zeigen ähnliche Ergebnisse. Die Altersgruppe unter 30 Jahren nutzt kaum bzw. gar nicht das Angebot der VHS. Als Hauptinformationsquelle dient an erster Stelle das VHS Programmheft. Die

<sup>1</sup> Außer Integrationskurse und Deutsch als Fremdsprache.

größte Teilnehmergruppe befindet sich in der Altersgruppe der 35 bis 50-Jährigen. Obwohl der Gesamtanteil der Bevölkerung mit Menschen, die über 64 Jahre alt sind in Bergisch Gladbach höher ist als im bundesdeutschen Vergleich, kann die VHS Bergisch Gladbach davon nicht profitieren. Gerade in dieser Altersgruppe liegt die VHS im landesweiten Vergleich an letzter Stelle.

Die folgende Abbildung zeigt die Altersstruktur ausgewählter Volkshochschulen im direkten Vergleich (in Prozent).



## **Diskussion**

Die eingangs formulierten Hypothesen haben sich überwiegend bestätigt. Menschen in der Altersgruppe unter 30 Jahre und über 70 Jahre nutzen kaum das VHS-Angebot. Neukunden gewinnt die VHS wenig hinzu. Während die über 70-Jährigen ihre Aktivitäten anpassen und die klassischen Weiterbildungsangebote nicht mehr in Anspruch nehmen, kennen Jugendliche und junge Erwachsene die VHS als Bildungseinrichtung nicht. Gerade in dieser Gruppe liegt für die Volkshochschulen das größte Potential für eine künftige und möglicherweise langfristige Kundenbindung. Menschen ab 64 Jahren nutzen die VHS-Angebote wenig. Eine Überlegung ist, dass die klassischen VHS Angebote die etablierte Bevölkerungsschicht nicht anspricht und diese sich eher nach Köln orientieren. Menschen über 70 Jahre und älter benötigen Weiterbildungsangebote vor Ort.

Hierfür müssen **zielgruppenorientierte Angebote** geplant werden. Dabei sollen **aktuelle Trends** wie z.B. Gesundheit, Bewegung, Ernährung oder digitale Bild- und Filmgestaltung, die ein jüngeres Publikum ansprechen, beibehalten werden.

Eine **angepasste Ansprache** in Text, Bild und Außendarstellung ist notwendig. Hierfür muss die Homepage der VHS für eine interaktive Nutzung modernisiert werden. Einzelne Angebote, Geschichten zu VHS Angeboten, Informationen zu bestimmten Trends und Themen, sowie die Vorstellung von Dozent\*innen sollen einmal pro Quartal in einem farbigen Magazinheft das Programmheft ergänzen.

**Kooperationen** mit Schulen und Jugendeinrichtungen werden wie bisher weiter intensiviert. Eine **Plakatwerbung** an den größeren Verkehrswegen wird jeweils zu Semesterbeginn durchgeführt. Zusätzlich erscheint zweimal jährlich jeweils zu Semesterbeginn ein Artikel der VHS in einem kostenlosen **Stadtmagazin**. Ein regelmäßiges **VHS-Fest** im Sommer soll Dozent\*innen und Bürger\*innen der Stadt Bergisch Gladbach zusammenführen und auf die VHS aufmerksam machen.

Die VHS gilt als etabliert und seriös. Sie ist modern und innovativ, nur leider wissen das die jungen Bürger\*innen der Stadt Bergisch Gladbach nicht. Dagegen gilt es etwas zu tun.

