



**OPTIMIERUNG  
DURCH  
UMFRAGE**  
WEBSITE

GERINGER  
AUFWAND    
KEINE KOSTEN

**vhs** 

Digitalverbund Oberfranken  
Marketing-Digithek

# TEILNEHMENDEN-UMFRAGE ERSTELLEN UND WEBSEITE OPTIMIEREN

Digitalverbund - Marketing-Digithek



Um Kundenfeedback zu unserer Webseite [www.vhshoferland.de](http://www.vhshoferland.de) einzuholen, lohnte es sich, einfach mal die Kundschaft zu fragen. Wir haben einen Umfragelink an unsere Newsletterabonnentinnen und -abonnenten verschickt. Auch auf der Startseite unserer Homepage hatten wir diesen Link zur Umfrage veröffentlicht. Die Umfrage umfasste verschiedene Aspekte der Webseitennutzung, z. B. „Gründe für den Besuch“, „am häufigsten genutzte Funktionen“, „Benutzerfreundlichkeit“, „Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Webseite“ sowie die Bitte um Verbesserungsvorschläge.

Die Umfrage wurde an rund 5000 Adressaten verschickt, von denen 160 Personen antworten. Das entspricht einer Rücklaufquote von 3,2 Prozent. Diese Beteiligung bietet eine Grundlage für die Analyse, ist aber natürlich wegen der geringen Teilnahmezahlen nicht repräsentativ für eine große Nutzerschaft. Trotzdem haben wir einige wichtige Erkenntnisse gewonnen. Nachahmen ist ausdrücklich erlaubt!

Die Umfrage und ihre genaue Auswertung finden Sie ab Seite 2.

**Methode und Zeitaufwand:** Die Umfrage wurde über Microsoft Forms erstellt. Unser initialer Zeitaufwand betrug ca. 2 Stunden. Sie können die Vorlage unter diesem Link nutzen: [https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=QhDdJcUJfUu6aPa6wAUjzhrSdBR9ailGnFWyQI\\_hEA5UMURLOEIET0pDMzNEWEF-NWDU4RFNUSko0Ny4u&sharetoken=Oy776eMP68iLqRS0nwQk](https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=QhDdJcUJfUu6aPa6wAUjzhrSdBR9ailGnFWyQI_hEA5UMURLOEIET0pDMzNEWEF-NWDU4RFNUSko0Ny4u&sharetoken=Oy776eMP68iLqRS0nwQk) (Wenn Link nicht funktioniert, bitte kopieren und in Browser-Adresszeile einfügen.)

Oder Sie kopieren die Fragen in Ihr Formular, die Vorlage finden Sie im Anhang. Damit können Sie die Umfrage in wenigen Minuten erstellen. Den eigenen Umfragelink haben wir dann wie einen Newsletter verschickt. Beispieltext findet sich ebenfalls im Anhang. Rund vier Wochen lang war die Umfrage freigeschaltet und die Antworten wurden gesammelt.

**Auswertung\*:** Durch die Umfrage haben wir nicht nur ein direktes Feedback von unseren Teilnehmenden erhalten, sondern auch **konkrete Optimierungsvorschläge** gewinnen können.

- Verbesserung der Navigation und Übersichtlichkeit, Implementierung einer klareren Menüstruktur mit wenigen Hauptkategorien (Umsetzung: z. T. Webseiten-Provider, z. T. VHS-Redaktion).
- Verbessern des Responsive Designs, um eine bessere Nutzererfahrung auf Smartphones und Tablets zu gewährleisten. Optimierung für die Touch-Bedienung auf mobilen Geräte, insbesondere bei der Kursanmeldung. (Umsetzung: Webseiten-Provider).
- Fortschrittlichere Filterfunktion für die Kurssuche, die es Nutzern ermöglicht, nach ihren Wünschen zu filtern, Implementierung einer „Stöbern“-Funktion (Umsetzung: Webseiten-Provider).
- Erweiterung der Kursbeschreibungen um zusätzliche Details, z. B. Voraussetzungen, Materialien und erwartete Lernergebnisse (Umsetzung: VHS-Redaktion).
- Integration eines „Tickers“ mit Informationen zur Mindestteilnehmendenzahl und aktuellen Anmeldungen pro Kurs (Umsetzung: Webseiten-Provider).
- Vereinfachung des digitalen Anmeldeprozesses (Umsetzung: Webseiten-Provider).
- Erweiterung der Zahlungsoptionen um Kreditkartenzahlungen (Umsetzung: z. T. Webseiten-Provider, z. T. VHS-Redaktion).
- Einfügen von visuellen Elementen wie Bildern oder kurzen Videos, um Kursinhalte besser zu veranschaulichen (Umsetzung: VHS-Redaktion).
- Integration eines einfachen Feedback-Formulars auf der Webseite, um kontinuierlich Rückmeldungen der Nutzerschaft zu erhalten (Umsetzung: z. T. Webseiten-Provider, z. T. VHS-Redaktion).
- Kontaktinformationen noch leichter zugänglich machen, idealerweise hinzufügen einer Live-Chat-Funktion für schnelle Anfragen (Umsetzung: z. T. Webseiten-Provider, z. T. VHS-Redaktion).
- Angebotsoptimierungsvorschlag: Mehr Kurse/individuelle Veranstaltungen für spezifische Zielgruppen (Umsetzung: VHS).

\*Auch bei der Auswertung hilft ChatGPT, Daten einfach kopieren und sich eine Zusammenfassung erstellen lassen.

Größtenteils liegt die Optimierung auf Seiten des Webseiten-Providers (in unserem Fall ITEM). Doch kann auch von redaktioneller Seite schon viel getan werden.

Änderungen sollten schrittweise umgesetzt und kontinuierlich durch Feedback auf ihren Erfolg überprüft werden, um gegebenenfalls weitere Anpassungen vorzunehmen.

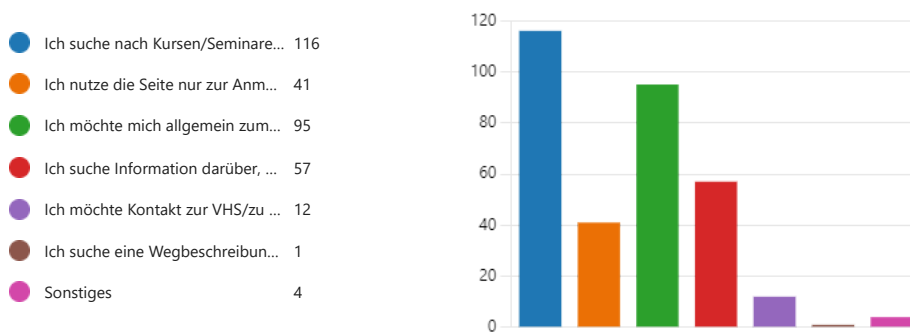
Insgesamt lässt sich sagen, dass die Besucher\*innen zufrieden bis sehr zufrieden sind mit dem VHS-Internet-auftritt. Die Webseite ist für sie eine zentrale Informationsquelle, nicht nur zu Kursen, sondern auch zu anderen Aktivitäten der VHS. Der Anmeldeprozess funktioniert reibungslos.

### Details der Auswertung (Anzahl der Umfrage-Teilnehmer\*innen in Klammern):

#### Hauptgründe für den Webseitenbesuch (Mehrfachantwort war möglich):

- > Nach interessanten Kursen, Seminaren, Workshops oder Veranstaltungen suchen (116)
- > Sich allgemein über das Angebot informieren (95)
- > Sich informieren, was die VHS außer Kursen/Seminaren noch anbietet (57)
- > Sich ausschließlich für Kurse anmelden (41)

1. Wenn Sie unsere Webseite besuchen, was ist der Grund dafür?



#### Weitere Gründe für den Webseitenbesuch:

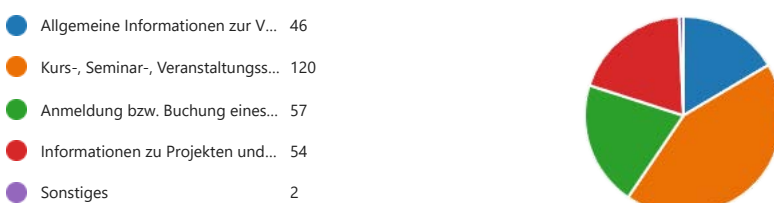
Stellenausschreibung    Unterricht    Dozent  
Repaire-Café    Kurse    Art    Webseite    Exkursionen  
VHS. Informationen    ehemalige Mitarbeiterin  
Ausstellungen

Screenshot der Original-Auswertung  
(Schreib-/Tipfehler inklusive)

#### Am häufigsten genutzte Funktionen (Mehrfachantwort war möglich):

- > Kurs-, Seminar- und Veranstaltungssuche (120)
- > Anmeldung bzw. Buchung von Kursen und Veranstaltungen (57)
- > Informationen zu Projekten und Maßnahmen (54)
- > Allgemeine Informationen zur VHS (46)

3. Welche Funktionen oder Informationen nutzen Sie auf unserer Webseite am häufigsten?



### Bevorzugte Bezahlmethoden:

> Rechnung/Überweisung (47)

> Lastschrift (42)

> PayPal (27)

4. Wir bieten mehrere Bezahlmethoden für die Buchung unserer Kurse an, welche nutzen Sie am häufigsten?

PayPal	27
Lastschrift	42
Rechnung/Überweisung	47
Ich nutze die Kursbuchung auf d...	38
Sonstiges	2

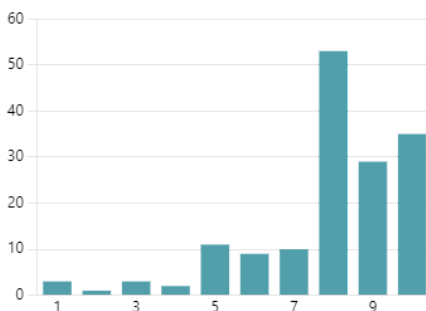


### Nutzerfreundlichkeit:

• Meistens bei 8 Punkten (Durchschnitt 7,92), d. h. Webseite ist meist gut bedienbar.

5. Wie schwer (1 Punkte) oder leicht (10 Punkte) fällt es Ihnen, sich auf unserer Webseite zurechtzufinden und die gewünschten Informationen zu finden?

7.92  
Durchschnittliche Bewertung

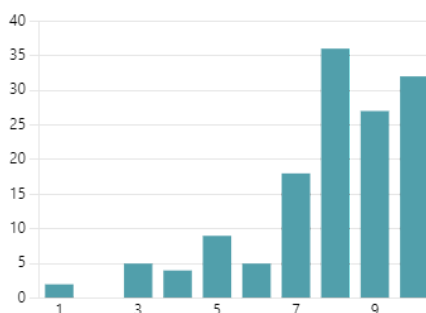


### Anmeldeprozess:

• Meistens bei 8 Punkten (Durchschnitt 7,86), d. h. Anmeldeprozess meist komfortabel.

6. Wie schwer (1 Punkte) oder leicht (10 Punkte) empfinden Sie den Prozess der Anmeldung bzw. Buchung für einen VHS-Kurs auf der Webseite?

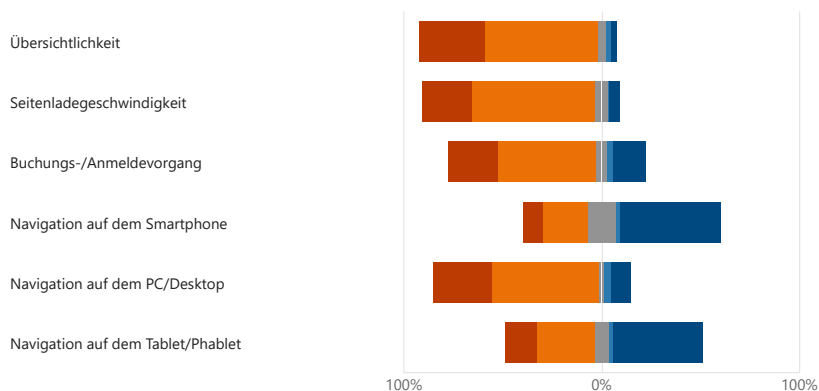
7.86  
Durchschnittliche Bewertung



### Zufriedenheit im Vergleich zu anderen Bildungsanbietern:

7. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Webseite im Vergleich zu den Webseiten anderer Ihnen bekannter Anbieter\*innen?

■ sehr zufrieden  
 ■ zufrieden  
 ■ unzufrieden  
 ■ sehr unzufrieden  
 ■ keine Angabe



### Anregungen, Hinweise, Wünsche:



Screenshot der Original-Auswertung (Schreib-/Tippfehler inklusive)

Kopiervorlagen Einleitungstext und Umfrage nachfolgend.

Beispieltext für Einleitung/Newsletter:

**Betreff: Kurze Umfrage zur Optimierung unserer VHS-Webseite**

*Wir bitten um Ihre Teilnahme*

*Liebe Leserin, lieber Leser,*

*wir freuen uns über Ihre Meinung zur Webseite der Volkshochschule Musterstadt ([www.vhs-musterstadt.de](http://www.vhs-musterstadt.de)) zur Verbesserung unserer Servicequalität.*

*Bitte beantworten Sie acht Fragen (Dauer: ca. 3 Minuten).*

*Vielen Dank.*

*Freundliche Grüße*

...

**Fragen (Kopiervorlage):**

1. Wenn Sie unsere Webseite besuchen, was ist der Grund dafür?

Wählen Sie höchstens 3 Optionen aus.

Ich suche nach Kursen/Seminaren/Workshops/Veranstaltungen, die mich interessieren könnten.

Ich nutze die Seite nur zur Anmeldung für Kurse/Seminare/Workshops/Veranstaltungen.

Ich möchte mich allgemein zum Angebot informieren.

Ich suche Information darüber, was die VHS außer Kursen/Seminaren anbietet, z. B. besondere Veranstaltungen, Projekte.

Ich möchte Kontakt zur VHS/zum Mitarbeitenden der VHS aufnehmen.

Ich suche eine Wegbeschreibung/Anfahrt.

Sonstiges

2. Wenn Sie „Sonstiges“ angehakt haben, bitte nennen Sie konkrete Beispiele, warum Sie unsere Webseite besuchen.

3. Welche Funktionen oder Informationen nutzen Sie auf unserer Webseite am häufigsten?

Wählen Sie höchstens 3 Optionen aus.

Allgemeine Informationen zur VHS

Kurs-, Seminar-, Veranstaltungssuche

Anmeldung bzw. Buchung eines Kurses, einer Veranstaltung

Informationen zu Projekten und Maßnahmen der VHS

Sonstiges

4. Wir bieten mehrere Bezahlmethoden für die Buchung unserer Kurse an, welche nutzen Sie am häufigsten?

PayPal

Lastschrift

Rechnung/Überweisung

Ich nutze die Kursbuchung auf der Webseite nicht.

Sonstiges

5. Wie schwer (1 Punkt) oder leicht (10 Punkte) fällt es Ihnen, sich auf unserer Webseite zurechtzufinden und die gewünschten Informationen zu finden?

6. Wie schwer (1 Punkt) oder leicht (10 Punkte) empfinden Sie den Prozess der Anmeldung bzw. Buchung für einen VHS-Kurs auf der Webseite?

7. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Webseite im Vergleich zu den Webseiten anderer Ihnen bekannter Anbieter\*innen?

8. Welche Bereiche unserer Webseite sollten wir verbessern?

Bitte tragen Sie Anregungen, Hinweise, Wünsche oder Verbesserungsvorschläge hier ein. Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Sie unterstützen uns bei der Verbesserung unseres Angebots.