



Bundesministerium  
für Familie, Senioren,  
Frauen und Jugend

# Auswertung von Seminaren und Tagungen

QS <sup>Nr.</sup> 27

**Materialien zur  
Qualitätssicherung  
in der Kinder- und Jugendhilfe**

**Achtung:**  
Nach- und Neubestellungen  
ab sofort nur noch über  
den Qs-Leserservice  
(siehe Rückseite)

# Qs 27

Mit der Broschürenreihe **Qs** veröffentlicht das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) Fachinformationen für die Jugendhilfe. Sie wird im Rahmen der Anregungskompetenz des Bundes gemäß § 83 KJHG als Teil der **Bundesinitiative „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“** kostenlos herausgegeben und ist nicht für den Verkauf bestimmt. Die inhaltliche Verantwortung für namentlich gekennzeichnete Artikel liegt bei den Autorinnen/Autoren.

Titel und Kurzinformationen zu den Inhalten der Qs-Hefte können über die Homepage des BMFSFJ eingesehen werden.

<http://www.bmfsfj.de>

Es ist ferner möglich, dort die Gesamttex te der Hefte einzusehen und herunterzuladen.

Die Akademie Klausenhof beschäftigt sich seit langem mit Fragen der Qualitätssicherung und führt zu diesem Thema ständig Seminare und Fachtagungen durch (vgl. Heft Qs Nr. 9 „Qualität und Qualitätsstandards in der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung“). In diesem Zusammenhang spielt das Thema der pädagogischen Qualität und ihrer Messung eine besondere Rolle. In mehreren Seminaren und Fachtagungen in den Jahren 1997 bis 1999 wurden verschiedene Möglichkeiten der Evaluation der Bildungsarbeit und der Seminauswertung einschließlich der EDV-gestützten Auswertung vorgestellt. Diese Anregungen werden hiermit veröffentlicht.

The Klausenhof Academy has been involved in the study of quality assurance issues for some considerable time now and holds regular seminars and congresses focusing on this area (cf. Volume Qs No. 9 „Quality and Quality Standards in non-school young people´s and adult education“). In this context pedagogic quality and its measurement plays a special role. Various alternative methods of evaluating educational work and seminars including computer-based evaluations were presented during several seminars and congresses organised between 1997 and 1999. The ideas generated are published here.

Wegen weiterer Informationen wenden Sie sich bitte an:

**Akademie Klausenhof**  
**Herrn Dr. Alois Becker**  
**Klausenhofstraße 100**  
**46499 Hamminkeln – Dingden**

Tel. 02852/89(0) oder (312)  
Fax 02852/89300  
[akademie.klausenhof@t-online.de](mailto:akademie.klausenhof@t-online.de)  
<http://www.akademie-klausenhof.de>

# **Auswertung von Seminaren und Tagungen**

**Beiträge aus der Praxis der außerschulischen  
Jugend- und Erwachsenenbildung**

zusammengestellt aus Tagungen  
zur Qualitätssicherung in der  
Akademie Klausenhof

von  
**Dr. Alois Becker**  
Direktor  
Akademie Klausenhof

**Qs**

**Materialien zur  
Qualitätssicherung  
in der Kinder-  
und Jugendhilfe**

<b>Seite</b>	<b>Inhalt</b>
5	<b>Vorwort</b> Dr. Christine Bergmann, Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
6	<b>Einleitung</b> Dr. Alois Becker, Direktor der Akademie Klausenhof
7	<b>1 Beurteilung der Dienstleistungsqualität „Seminar“</b> Ulrich Bechmann, Forschungsgruppe FOKUS, Köln
22	<b>2 Pädagogische Qualität und Evaluation pädagogischer Arbeit</b> Wilfried Prior, Ladbergen Dr. Jörg Thoben, Münster
32	<b>3 Transfermessung und Bildungscontrolling</b> Gunda Voigts, Münster
45	<b>4 Zur Verwendung von Evaluierungsdaten aus der Bildungsarbeit</b> Peter Noll, Essen
50	<b>5 Mündliche Auswertung von Seminaren</b>
50	5.1 <b>Strukturierte mündliche Auswertungsformen</b> Dr. Michael Dembski, die kleine akademie, Wuppertal
57	5.2 <b>Strukturierte Formen mündlicher Seminar Auswertung</b> Andrea Ludwig, Bochum
63	<b>6 EDV-gestützte Auswertung von Seminaren</b>
63	6.1 <b>EDV-gestützte Seminar Auswertung</b> Dr. Hans Amendt, Akademie Klausenhof
65	6.2 <b>Das Programm „GuteFrage“</b> Gabriele Grunert, Aladin Computersysteme GmbH, Köln
74	6.3 <b>Auswertung mit Excel</b> Dr. Hans Moll, Akademie Klausenhof
80	<b>7 Qualität und Qualitätsmanagement in der Bildungsarbeit der Akademie Klausenhof</b> Dr. Hans Amendt
84	<b>8 Buchbesprechungen</b>
	<b>Qualitätssicherung in Bildungsstätten</b> Wolfgang Grilz
	<b>Sag beim Abschied ...</b> Ulrich Baer u.a.
	<b>Medien für Meetings</b> Minolta GmbH
	<b>Selbstevaluation in der Praxis</b> Karl-Heinz Lichtenberg
	<b>Seminare erleben – Ausbildung erleichtern</b> BIBB
87	<b>Zur Akademie Klausenhof</b>
88	<b>Impressum/Bestellvordruck</b>

## Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

die vorliegende Ausarbeitung der Akademie Klausenhof zum Thema „Auswertung von Seminaren und Tagungen – Beiträge aus der Praxis der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung“ hat aus der Sicht des Bundes eine hohe Bedeutung:


Die bundeszentralen Träger der Kinder- und Jugendhilfe laden regelmäßig zu zahlreichen Veranstaltungen ein, mit denen die Qualität der Arbeit auf Orts-, Landes- und Bundesebene gesichert und weiterentwickelt werden soll. Die stagnierenden personellen und finanziellen Ressourcen zwingen die Beteiligten und Betroffenen immer häufiger, sich für oder gegen eine Maßnahme zu entscheiden; das gilt für beide, für die Träger wie auch für die potentiellen Teilnehmer/-innen. Viele haupt- und ehrenamtlich Tätige bringen ihre knappe Zeit und oft auch eigene finanzielle Mittel in der Hoffnung ein, dass ihnen optimale Qualität geboten wird. Doch was erwarten sie wirklich? Und haben sie am Ende der Veranstaltung auch das erhalten, was sie suchten und brauchen?

Erfolg und Wirksamkeit von Bildungsmaßnahmen sind sicher schwer zu messen. Dieses Problem sozialer Arbeit ist bekannt.

Jedoch: Wenn wir wirklich die Qualität von Tagungen weiter entwickeln wollen, wenn wir bei dem Mangel an Ressourcen Prioritäten setzen wollen und müssen, dann kommen wir nicht umhin, Mut zu einer neuen Veranstaltungskultur aufzubringen, zu der selbstverständlich nicht nur die optimale Vorbereitung sondern auch die offene, fachlich gute Auswertung gehört.

In zunehmenden Maße versuchen Träger von Bildungsmaßnahmen (über die bisherige Selbstreflexion hinausgehend) durch unterschiedliche Formen der systematischen Selbstevaluation Erfahrungen und konkrete Informationen zu den durchgeführten Veranstaltungen zu bekommen. Für ihre Entscheidungen müssen sie relevante Daten verfügbar haben, damit sie die Qualität ihrer Arbeit sichern und weiter entwickeln können.

Ich danke der Akademie Klausenhof, dass sie sich dieses Themas angenommen und Beiträge gesammelt hat, die sensibilisieren und Anregungen geben für die verbesserte Auswertung der Ergebnisse von Tagungen und Seminaren.



**Dr. Christine Bergmann**

*Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend*

## Einleitung

Inzwischen füllt die Diskussion um Qualität und Qualitätsstandards in der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung bereits Bücherregale – der Umfang der Schriftenreihe QS ist ein beredtes Beispiel hierfür.

Dennoch: Die Frage, was Qualität in der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung konkret bedeutet und vor allem, wie sie gemessen und nachgewiesen werden kann oder soll, bleibt nach wie vor offen. Die umfangreichen Unterlagen, die zum Beispiel dem Arbeitsamt für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung zur Genehmigung der Lehrgänge eingereicht werden müssen, gehen letztlich auf diese Unbestimmtheit zurück.

Trotzdem geben alle fördernden Stellen immer nachhaltiger den Trägern auf, Erfolge und Wirksamkeit der durchgeführten Seminare und Kurse nachzuweisen. Diesem Rechtfertigungsdruck werden die Bildungseinrichtungen gerade in der jetzigen finanziellen Situation der öffentlichen Hand immer stärker ausgesetzt. Manche Zuschussgeber, wie etwa das Land Niedersachsen im Erwachsenenbildungsgesetz, verlangen bereits von den Einrichtungen, die geförderte Bildungsarbeit zu evaluieren – ohne allerdings vorgeben zu können, in welcher Weise dies erfolgen soll.

Kritisch wird angemerkt, dass die unzureichende Überprüfung der pädagogischen Qualität, vereinfacht Evaluation genannt, einer der „zentralen wunden Punkte der Weiterbildung“<sup>1</sup> ist. Der Zwischenbericht der Universität Kaiserslautern<sup>2</sup> zum Qualitätsprojekt der katholischen und evangelischen Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz bestätigt diesen Sachverhalt, wenn er aus den Befragungen der pädagogischen Mitarbeiter/-innen festhält: „Kennzeichnend für die kirchliche Erwachsenenbildung ist ein relativ unsystematischer Umgang mit den Teilnehmer/-innenrückmeldungen“. Meistens erfolgt eine Seminar-Kursauswertung nicht systematisch, nur rund 20 Prozent verwenden schriftliche Methoden. Deutlich ist nach dieser Studie auch eine „Messbarkeitskepsis“.

Im Rahmen der Fachtagungen der Akademie Klausenhof zur „Qualitätssicherung in der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung“ nahm dieses Thema einen breiten Raum ein. Im vorliegenden Heft wurden die Seminarbeiträge zusammengefasst, die sich mit der Frage beschäftigten, wie der „Erfolg“ von Seminaren ermittelt, festgehalten und dokumentiert werden kann.

### Dr. Alois Becker

*Direktor*

*Akademie Klausenhof*

<sup>1</sup> Sauter, Edgar (BIBB), Qualitätssicherung in der Weiterbildung, Referat, gehalten auf der Mitgliederversammlung 1998 der Kath. Bundesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung (KBE), abgedruckt in: Akademie Klausenhof, Qualität in der Jugend- und Erwachsenenbildung, Materialsammlung, hrsg. von Alois Becker, 3. Aufl., Hamminkeln 1998.

<sup>2</sup> Arnold, Rolf, unter Mitarbeit von Wieckenberg, Uwe Qualitätsverständnis und Qualitätssicherung bei kirchlichen Trägern der Erwachsenenbildung. Erste Tendenzen und Interpretationen. Ein Forschungsbericht (Pädagogische Materialien der Universität Kaiserslautern, Heft 6), Kaiserslautern 1999, S 8f.

# 1 Beurteilung der Dienstleistungsqualität „Seminar“

Ulrich Bechmann, Köln

## 1.1 Grundlagen der Evaluation

Der Begriff „Evaluation“ kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „Bewertung“. Im Zusammenhang mit der Bewertung von Bildungsveranstaltungen spielt zunehmend der Begriff Controlling eine Rolle: Dieser Begriff kommt aus den Wirtschaftswissenschaften und hat einen besonderen Stellenwert innerhalb von Marketing-Methoden.

In diesem Zusammenhang ist seine Bedeutung wesentlich umfassender, als es dem deutschen Begriff „Kontrolle“ entspricht.

Beim Bildungs-Controlling werden Effektivität (Wirkungsanalyse) und Effizienz (Kosten-Nutzen-Analyse) unterschieden. Die Beurteilung der Effektivität muss immer der Beurteilung der Effizienz vorausgehen. Am Beispiel von Medikamenten wird deutlich, dass sich eine Überprüfung des Preises und des Nutzens erst dann lohnt, wenn vorher die Wirkung eines Arzneimittels nachgewiesen wurde. Dabei ist es kein Widerspruch, dass auch ein Placebo eine wichtige Funktion und durchaus eine Wirkung haben kann.

Bildungscontrolling bezieht sich darauf, inwiefern Lernziele erreicht werden. Die Frage nach dem Erreichen von Lernzielen macht aber nur dann Sinn, wenn zuvor möglichst klare Lernziele festgelegt und operationalisiert wurden. Mittlerweile gibt es umfangreiche Untersuchungen darüber, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit Lernprozesse möglichst optimal ablaufen.

Unser Gehirn ist ein sehr komplexes Organ, bei dem bestimmte Bereiche eine besondere Bedeutung bei der Vermittlung, Aufnahme und Verarbeitung von Informationen haben. Die linke Gehirnhemisphäre verarbeitet Informationen nacheinander, zergliedert die Welt in überschaubare, benennbare Ausschnitte und Teile, ist logisch, unterscheidet Ursache und Wirkung und denkt linear. Während die linke Hemisphäre auf das begriffliche Denken spezialisiert ist, erleichtert die rechte Gehirnhemisphäre das bildliche Denken; hier werden Informationen gleichzeitig verarbeitet, komplexe Bilder erfasst, die Verarbeitung erfolgt analog. Dieser Bereich sieht Entsprechungen und Ähnlichkeiten, verzeichnet emotionale Aspekte des Denkens und ist empfänglich für Bilder und den Klang der Wörter.

Leider wird in der Schule und in der Weiterbildung wesentlich stärker die linke Hemisphäre angesprochen, während die rechte Hemisphäre eher vernachlässigt wird. Dabei ist bekannt, dass die Kombination von unterschiedlichen Sinnes- und Informationskanälen, also die Verknüpfung von Sehen und Hören, wesentlich effektiver ist als nur das Sehen oder das Hören. Aus diesem Grund macht es auch Sinn, während eines Referates Folien einzusetzen. Wir können davon ausgehen, dass auf diese Weise die vermittelten Informationen besser haften bleiben können.

In diesem Beitrag geht es um grundlegende Probleme bei der Evaluation von Weiterbildungsveranstaltungen und um möglichst konkrete Hinweise zur Gestaltung und zum Einsatz von Fragebögen als Hilfsmittel zur Seminauswertung.

Dabei lässt sich darüber streiten, ob die Darstellung auf den Folien wirklich den Lernprozess verstärkt oder im Gegenteil behindert, indem sie von Wichtigem ablenkt.

Unbestritten ist, dass ein eigenständiges Handeln für wirkungsvolle, also effektive Lernprozesse einen hohen Stellenwert hat. Deshalb wird zu Recht auch im Bereich der Erwachsenenbildung eine Handlungsorientierung betont. Wir werden sehen, ob und inwiefern es gelingt, eine Handlungsorientierung – diese hat auch zu tun mit Teilnehmerorientierung – umzusetzen. Teilnehmerorientierung heißt, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an einem Seminar ernst genommen werden. Damit das Seminar für möglichst alle Teilnehmer/-innen nützlich ist, ist die Beachtung der beiden Gehirnhemisphären wichtig. Gleichzeitig muss aber auch darauf geachtet werden, dass bedingt durch individuelle Sozialisationsbedingungen, vorausgegangene Erfahrungen und Gewohnheiten eine Vielfalt von Lerntypen unterschieden werden können. Bei manchen werden die Lernprozesse durch eigenständiges Lesen von Texten erleichtert, andere lernen leichter, wenn sie Informationen hören, wiederum andere haben ein ausgeprägtes visuelles Gedächtnis usw.

Da vorab einem Referenten gar nicht klar ist, welche persönliche Stärken und Schwächen bei der Informationsaufnahme und Informationsverarbeitung die einzelnen Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer haben, ist es sinnvoll, wenn unterschiedliche Verarbeitungsmuster angesprochen werden.

Wer für eine Bildungsveranstaltung verantwortlich ist, begeht keinen Fehler, wenn er in sinnvoller Weise unterschiedliche Informationskanäle anspricht – also den Hörsinn und den Sehsinn – und gleichzeitig hinreichend Raum gibt, damit die Teilnehmer selbst aktiv sein können.

Seminare sind dazu da, Lernprozesse in Gang zu bringen.

Durch Referate und formellen wie informellen Erfahrungsaustausch sollen die Teilnehmer/-innen in die Lage versetzt werden, etwas Neues mit nach Hause zu nehmen und in ihrer Alltagspraxis anzuwenden.

Die Aufnahme, Verarbeitung und Verwertung von Informationen hat Ähnlichkeiten mit der Aufnahme, der Verdauung und der Verwertung von Nahrung.

Worin liegen die Gemeinsamkeiten und möglichen Unterschiede bei der Einladung, bei der Teilnahme und bei der Nachbereitung von einem Essen und einem Seminar?

Zur Beantwortung dieser Frage kann es hilfreich sein, als Veranstaltungsort an ein Restaurant zu denken, weil auch bei Seminaren ein Wechsel vom Wohnort zu einem anderen Treffpunkt erforderlich ist. Bei dem Restaurant kann es sich um eine Imbissstube, ein türkisches, griechisches oder deutsches Restaurant handeln oder gar um ein 3-Sterne-Restaurant, in dem – zu einem entsprechenden Preis – Haute-Cuisine genossen werden kann.



Auch bei der Art der Essenszubereitung sind große Unterschiede denkbar: Es kann sich um eine kalte oder warme Speise, einen Salat oder ein umfangreiches Menü, ein Gericht mit Fleisch oder ein vegetarisches Gericht handeln. Es gibt Essen mit wichtigen Nährstoffen oder auch mit vielen Ballaststoffen.

In jedem Fall sollte auch darauf geachtet werden, ob es schwer oder leicht verdaulich ist und ob es von unserem Körper optimal verwertet werden kann.

## 1.2 Aufgabenstellung für eine Evaluation

Evaluation ist im Bereich der Erwachsenenbildung noch immer weitgehend ein Fremdwort – in doppelter Hinsicht: beim Verständnis zum Stellenwert der Evaluation und des Bildungscontrollings, aber auch bei der Praxis, weil nicht immer klar ist, welche Instrumente geeignet sind und wie mit Ergebnissen umgegangen werden sollte.

Neben wichtigen Zielen, wie Überprüfen und Lernzielkontrolle, geht es vor allen Dingen darum, was wir für die Zukunft anders und besser machen können, damit Teilnehmer/-innen an Seminaren optimale Lernumfeldbedingungen antreffen und optimale Lernprozesse in Gang kommen können.

Damit aus einem Bildungscontrolling nicht wirklich eine Kontrolle wird, muss unbedingt auch der jeweilige Entstehungszusammenhang beachtet werden.

Schon bei der Analogie von Nahrungsaufnahme und Informationsaufnahme wurde deutlich, dass es sich bei der Evaluation von Seminaren um einen komplexen Vorgang handelt. Für eine umfassende Evaluation müssen vielfältige unterschiedliche Aspekte beachtet werden.

- Was ist der Zweck der Evaluation?
- Welche Rückschlüsse werden daraus gezogen?
- Für welche Personen sind die Ergebnisse wichtig?

Um den Stellenwert eines Seminars angemessen beurteilen zu können, müssen wir die mitgebrachten Erwartungen aller Teilnehmer/-innen kennen und gleichzeitig darauf achten, was nach Teilnahme an einem Seminar für die Bewältigung der Alltagspraxis mitgenommen wird.

Schließlich handelt es sich um eine Dienstleistung, bei der die Kundinnen und Kunden ein „Produkt“ erwerben können. Kundenorientierung oder Teilnehmerorientierung sind nicht nur Schlagworte, wenn die Bedürfnisse der Teilnehmer/-innen wirklich ernst genommen werden. Dies setzt auf Seiten der Verantwortlichen (der Seminarleitung und der Referenten) eine bestimmte Grundhaltung voraus: Sie müssen darauf achten, was ihren Kunden dienlich ist.

Ein wichtiges Prinzip des sozialen Marketings ist: nicht für die Betroffenen, sondern gemeinsam mit den Betroffenen etwas planen, durchführen und nachbereiten.

Übertragen auf die Evaluation von Bildungsveranstaltungen bedeutet das: Die Veranstalter und Referenten achten darauf, wie ihre Themen und die Art der Vermittlung bei den Teilnehmer/-innen ankommen.

Hierbei ist es wichtig, wie aus ihrer Sicht die Rahmenbedingungen, die beteiligten Personen – neben den Leitern und Referenten geht es dabei auch um die Teilnehmer/-innen und das gesamte Gruppenklima – beurteilt werden. Von großer Bedeutung ist auch die Art der Stoff-Vermittlung. Als Motivationsverstärker sind alle jene Aspekte anzusehen, die für eine „Verdauung“ nützlich sind.

Bevor es aber um konkrete Methoden der Evaluation geht, sollen wichtige Kontextbedingungen angesprochen werden, die bei Seminaren und bei ihrer Evaluation hinreichend beachtet werden müssen.

Bildungsveranstaltungen haben drei Ebenen:

- eine Sachebene
- eine Erlebnisebene
- eine Beziehungsebene

Manches, was in einem Seminar geschieht, hat mit kognitiven Prozessen zu tun; aber vieles ist nicht direkt sichtbar, sondern muss aufgrund von Anhaltspunkten erschlossen werden.

Wie bei einem Eisberg, bei dem nur der kleinere Teil für alle sichtbar offen an der Oberfläche schwimmt, während der weitaus größere Teil unter der Wasseroberfläche liegt, können wir auch bei Bildungsveranstaltungen und Seminaren verschiedene Ebenen unterscheiden. Neben einer Sachebene gibt es eine Erlebnisebene und eine Beziehungsebene.

Diese drei Ebenen haben mit jenen Aspekten zu tun, die bei der „Themenzentrierten Interaktion“ (TZI) nach Ruth Cohn von zentraler Bedeutung sind.

Immer, wenn es dazu kommt, dass Menschen in einer Gruppe miteinander und voneinander lernen und Informationen und Erfahrungen austauschen, können drei Aspekte unterschieden werden:

- das Thema,
- ich und meine Empfindungen,
- das Du oder die Gruppe.

Dabei betont Ruth Cohn zu Recht, dass „Störungen“ immer Vorrang haben. Tritt eine Störung auf, werden Lernprozesse behindert oder unmöglich gemacht. Störungen können sich darauf beziehen, dass etwas nicht verstanden wurde oder andere mich ablenken, so dass ich Wichtiges nicht aufnehmen kann.

Beim Bildungscontrolling besteht die Neigung, das Augenmerk vor allem auf die Sachebene zu richten. Am Bild des Eisberges lässt sich aber nachvollziehen, dass es bei der Evaluation auch um jene Aspekte geht, die nicht an der Oberfläche liegen und deshalb nicht auf Anhieb sichtbar sind.

Dies führt zu einem grundlegenden Problem der menschlichen Kommunikation. Menschliche Kommunikation zeichnet sich dadurch aus, dass verbal und/oder nonverbal Botschaften ausgetauscht werden.

Dieser Austauschprozess kann dadurch charakterisiert werden, dass ein „Sender“ mit dem Vermitteln einer Botschaft beginnt, der ursprüngliche Empfänger seinerseits zum Sender wird usw.

Eine wichtige Voraussetzung zum Gelingen dieses wechselseitigen Prozesses ist ein gemeinsames Repertoire an Sprachcodes; je größer die gemeinsame Übereinstimmung dieser Codes ist, umso leichter können Kommunikationsschwierigkeiten vermieden werden.

Zugegeben: Der Umgang mit Personen, die sich durch einen anderen Sozialstatus und/oder aggressives Verhalten auszeichnen, ist nicht immer einfach. Aber selbst in Situationen, in denen die sprachliche Kommunikation durch wirkliche oder vermeintliche Sprachbarrieren (zum Beispiel beim Umgang mit Ausländern) erschwert ist, müssen Ausdrucksweisen vermieden werden, die von den Empfängern einer Botschaft als diskriminierend erlebt werden können.

Zwischenmenschliche Kommunikation kann nicht „richtig“ oder „falsch“ sein; aber wir können Paul Watzlawick (und anderen) durchaus zustimmen, der schon 1967 in dem Buch „Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien“ betont, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt hat (wobei Letzterer den Ersteren bestimmt) und die Kommunikationsabläufe entweder symmetrisch oder komplementär sind, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Beteiligten auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Zwischenmenschliche Kommunikation und Interaktion bezieht sich auf Prozesse, die komplex sind; Missverständnisse sind durchaus möglich. Sie können umgangen oder vermieden werden durch

- aktives Zuhören (das ist viel schwieriger, als es sich anhört);
- empfängergerechtes Vermitteln von Informationen;
- wiederholtes Feedback oder Rückkopplung.

Es ist es sinnvoll und notwendig, die Äußerungen der Teilnehmer/-innen „ernst zu nehmen“. Die hierfür notwendige Grundhaltung fällt umso leichter, je stärker anerkannt wird, dass für unterschiedliche Menschen unterschiedliche Sichtweisen nicht die Ausnahme, sondern die Regel sind.

Grundsätzlich gilt: Eine geäußerte Meinung oder Einstellung oder Erwartung ist weder „richtig“ noch „falsch“.

Für Referierende wie Seminarleitende ist es wichtig, von den Teilnehmer/-innen zu erfahren, wie die von ihnen ausgesendeten Botschaften angekommen sind. Hierbei kann es sehr hilfreich sein, das jeweilige Selbstbild (also die eigene Wahrnehmung) und die jeweiligen Fremdbilder (also die Wahrnehmung durch andere) miteinander zu vergleichen.

Durch den Vergleich von Selbstbild und Fremdbildern können Menschen „sensibler“ für ihre „Wirkung auf andere“ werden. Für Referenten wie Seminarleiter kann es zur Vermeidung von möglichen Konflikten sehr nützlich sein, Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Selbst- und Fremdbild genauer kennen zu lernen. In der Regel führt ein Perspektivenwechsel zu einer neuen und differenzierten Form der Wahrnehmung.

Bei der Bestimmung des Selbstbildes und der Fremdbilder geht es um Persönlichkeitsmerkmale und Persönlichkeitseigenschaften, die ein Mensch an sich selbst kennt bzw. die von anderen Menschen wahrgenommen werden.

Dabei interessieren nicht die Eigenschaften, die einem selbst wie den anderen bekannt und vertraut sind. Umso bedeutsamer sind jene Merkmale, die einem „blinden Fleck“ entsprechen.

Menschen sind oft überrascht, wenn sie ihre eigene Stimme hören, nachdem sie zum Beispiel durch einen Kassettenrecorder aufgenommen wurde. Nicht selten sind sie über den Klang der eigenen Stimme entsetzt und erkennen sich selbst kaum wieder.

Aus der Kombination, inwiefern Aspekte des Selbstbildes und der Fremdbilder bekannt oder unbekannt sind, ergeben sich vier Felder, die dem so genannten Johari-Fenster entsprechen. Je nachdem in welchem Maß bestimmte Merkmale von einem selbst oder von anderen wahrgenommen bzw. nicht wahrgenommen werden, haben die vier Felder dieses Fensters eine unterschiedliche Größe.

Bei der Wahrnehmung von Referenten/Seminarleitern durch die Teilnehmer/-innen ist jenes Feld von besonderer Bedeutung, bei dem es um den Nachweis eines blinden Fleckes geht: Hierbei geht es um jene Anteile, die einem selbst wenig oder nicht bekannt sind, aber anderen durchaus auffallen. Durch ein Feedback über die eigene Wirkung bei anderen werden Stärken und Schwächen sichtbar.

Eine Evaluation dient nicht nur zur Bewertung von kritischen Aspekten, sie dient vor allem auch zur ständigen Verbesserung (Kaizen); es geht darum, in Zukunft etwas anders und möglicherweise besser zu machen als bisher.

Die Bewertung von Gegenständen und Personen entspricht typischen Einstellungsmustern. Sowohl bei der Wahrnehmung von Bildern als auch Menschen gewinnen wir spontan erste Eindrücke. In der Regel sind diese Eindrücke von unterschiedlichen Menschen durchaus verschieden; gleichzeitig kann sich der erste Eindruck nach längerer Auseinandersetzung zum Beispiel mit einem Bild oder einem Musikstück oder auch einer Person in die eine oder andere Richtung verändern.

Anders als bei Alternativfragen, die Antworten wie „ja“ oder „nein“ nahe legen, sind Einstellungsmuster vielfältiger.

Anders als bei Alternativfragen, die Antworten wie „ja“ oder „nein“ nahe legen, sind Einstellungsmuster vielfältiger.

Eine Grundhaltung oder Einstellung kann „positiv“, „negativ“ oder auch „neutral“ (im Sinn von „weder positiv/noch negativ“) sein.

Aber es gibt auch zwiespältige oder ambivalente Einstellungen, indem ein Eindruck „sowohl positiv als auch negativ“ ist oder die Haltung durch ein „einerseits/andererseits“ bestimmt wird.

Fragen, die eine Entweder-oder-Antwort nahe legen, wie zum Beispiel „ja“ oder „nein“, erlauben zwar eindeutige Ergebnisse, führen bei den Antwortenden aber leicht zu Frustrationen, wenn sie ihre Meinung differenzierter ausdrücken möchten. Deshalb empfiehlt es sich, bei der Frage nach komplexen Eindrücken (durch Antwortvorgaben) darauf zu achten, dass solche differenzierten Äußerungen nicht untergehen.

Jedes Seminar beginnt mit einem Anfang und schließt mit einem Ende. Aber das, was zwischen Start und Ende liegt, kann unterschiedlich beurteilt werden.

Es gibt Seminare, die nach dem Bild einer so genannten Normalverteilung ablaufen: Nach einem allmählichen Spannungsanstieg kommt es zu einem Höhepunkt und danach zu einem allmählichen Spannungsabfall.

Aber es gibt auch Seminare, bei denen der Höhepunkt bereits zu Beginn der Veranstaltung liegt; und es gibt Seminare, bei denen alles, was in einer Veranstaltung geschieht, auf einen Höhepunkt gegen Ende zusteuert und dann abrupt abfällt.

Diese Typisierung von drei unterschiedlichen Seminarabläufen entspricht nicht Lebensprozessen, wie sie in der Natur beobachtet werden können, und auch kaum typischen Verläufen von Lernprozessen. Für sie ist eher ein Verlauf charakteristisch, der einer „Schlangelinie“ entspricht, wobei es zu einem mehrfachen Wechsel von Höhepunkten und Tiefpunkten kommt.

Alle, die schon an mehrtägigen Seminaren teilgenommen haben, kennen das Phänomen, dass es in der Regel nach dem Mittagessen zu einem Tiefpunkt kommt: Die Bereitschaft zur Aufnahme neuer Informationen ist gering. Deshalb sollten wichtige Inhalte eines Seminars nicht zu jenen Zeitpunkten vermittelt werden, bei denen die Teilnehmer/-innen nur ausnahmsweise „wach und interessiert“ genug sind, um offen für Neues zu sein.

Seminare werden in der Regel durch Phasen der Anspannung und Phasen der Entspannung bestimmt. Zwischen- durch sollten daher Möglichkeiten für eine Rückkopplung/ein Feedback angeboten und genutzt werden.

Zwischenevaluationen dienen gleichzeitig dazu, die Abläufe eines Seminars im Verlauf zu optimieren: Die Kenntnis über die Einschätzung der bisherigen Phasen aus Teilnehmersicht kann dazu dienen, wichtige Weichen für den weiteren Ablauf zu stellen und stärker auf zentrale Teilnehmerbedürfnisse und Teilnehmerwünsche einzugehen.

### 1.3 Methoden der Evaluation

Zunächst werden im Folgenden die Unterschiede von Untersuchungsformen und die damit zusammenhängenden Probleme thematisiert.

Allgemein werden in der empirischen Sozialforschung qualitative und quantitative Untersuchungsmethoden unterschieden. Bei qualitativen Untersuchungen handelt es sich in der Regel um kleine Stichproben, aber sehr aus-

Prozessanalyse

Qualitative  
Untersuchungen

führliche Gespräche, die nach Leitfäden oder völlig frei von geschulten Interviewerinnen und Interviewern durchgeführt werden. Die Auswertung ist aufwändig und erfolgt nach inhaltsanalytischen Kategorien.

Demgegenüber handelt es sich bei quantitativen Untersuchungen in der Regel um große Stichproben; hier werden die Gespräche anhand eines durchstrukturierten oder vorstrukturierten Fragebogens durchgeführt. In bestimmten Fällen kann es sinnvoll sein, dass die Fragebögen von den Interviewpartnern selbst ausgefüllt werden – zum Beispiel kann dieses Vorgehen bei der Befragung von Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmern angemessen sein.

Damit die Beantwortung der Fragen möglichst einfach ist, werden neben wenigen offenen Fragen viele Fragen mit Antwortvorgaben versehen. Durch Ankreuzen kann die Zeit für die Bearbeitung eines Fragebogens erheblich verkürzt werden.

Allerdings müssen bei der Entwicklung von Fragebögen – besonders wenn sie von Betroffenen selbst ausgefüllt werden sollen – einige Grundregeln beachtet werden.

Bei der Entwicklung von Gesprächsleitfäden wie Fragebögen gilt die Regel, dass die Fragen wie die Antworten valide (gültig oder tauglich) sein müssen, um geeignete Aussagen zu einem bestimmten Evaluationsaspekt zu erhalten. Zusätzlich muss gewährleistet sein, dass die Ergebnisse signifikant (bedeutsam) sind.

Bei quantitativen Untersuchungen anhand von Fragebögen wird die Signifikanz nach Gesetzen der Wahrscheinlichkeitslehre durch eine hinreichend große Fallzahl sichergestellt; demgegenüber wird bei qualitativen Untersuchungen von einer internen Signifikanz gesprochen, das heißt in jedem Interview wird durch modifizierte Fragestellungen zu einem bestimmten Themenkomplex darauf geachtet, dass eine Fehlinterpretation der Gesprächsergebnisse ausgeschlossen werden kann.

Es wurde bereits erwähnt, dass es offene Fragen (ohne Antwortvorgaben) und geschlossene Fragen (mit Antwortvorgaben) gibt. Während geschlossene Fragen leicht ausgewertet werden können, indem die Häufigkeit der Markierungen ermittelt wird, ist die Auswertung offener Fragen aufwändiger: Die Antworten müssen nach speziellen Kategorien ausgezählt werden (dabei muss so vorgegangen werden, dass möglichst keine Antwort „auf der Strecke bleibt“).

Bei der Konstruktion von Fragebögen können unterschiedliche Frageformen benutzt werden, beispielsweise

- offene Fragen,
- geschlossene Fragen,
- direkte Fragen,
- projektive Fragen.

Dazu ein Beispiel: Um herauszufinden, wie jemand als Teilnehmer/-in an einem Seminar die Veranstaltung bewertet, kann der/die Seminarleiter/-in

1. direkt fragen:

*„Was hat Ihnen alles bisher gut gefallen bzw. nicht gut gefallen?“*

Direkte Frage

2. projektiv fragen:

*„Was glauben Sie, hat den anderen Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmern besonders gut gefallen bzw. nicht gut gefallen?“*

Projektive Frage

Eine weitere Unterscheidung der Frageformen ergibt sich daraus, ob eine alternative Antwort nahe liegt oder ob eine mehrstufige Einschätzung (auf einer Dreierskala, Fünferskala, Siebenerskala usw.) erfolgen soll. Auch hierzu Beispiele:

1. alternative Frageform:

*„Hat Ihnen das Seminar bislang gut gefallen?“*

Alternative Frage

Auf diese Frage kann sinnvoll mit ja oder nein geantwortet werden; gegebenenfalls auch durch ein „kann ich nicht beurteilen“.

2. mehrstufige Frageform:

*„Wie gut hat Ihnen dieses Seminar bisher gefallen?“*

Mehrstufige Frage

Hierauf sind unterschiedliche Antworten denkbar: sehr gut, gut, weder gut noch schlecht, eher schlecht, sehr schlecht.

Am Beispiel einer mehrstufigen Skalierung kann ein weiteres Problem im Zusammenhang mit Fragebögen und der Interpretation von Antworten deutlich werden: Bei Bewertungen wie „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ (aber auch bei Schulnoten von 1 bis 6) kann nur bedingt davon ausgegangen werden, dass die Bewertung durch unterschiedliche Teilnehmer/-innen aufgrund eines einheitlichen, standardisierten Maßstabes erfolgt. Gleichzeitig muss beachtet werden, dass die Abstände/Zwischenräume zwischen „sehr gut“ und „gut“ oder „gut“ und „weder/noch“ usw. unterschiedlich groß sind. Anders als bei Intervallskalen, bei denen die Abstände zwischen zwei Skalenwerten gleich sind, handelt es sich bei Vorgaben, wie sie in der Sozialforschung üblich sind, häufig um Ordinalskalen/Rangskalen. Aber oft kann nicht einmal davon auszugehen werden, dass es sich wirklich um Rangplätze handelt. Dann liegt der Bewertung eine Nominalskala zugrunde, bei der offen bleibt, inwiefern es sich bei der Einschätzung „sehr gut“ um das Gegenteil von „sehr schlecht“ handelt.

Offene Frage

Ein anderes Beispiel ist das Fragen nach „Eigenschaften“. Auch hierbei gibt es verschiedene Möglichkeiten, etwa offene Fragen.

Ein Beispiel:

„Welche Eigenschaften würden Sie der Person A und der Person B zuordnen (oder dem Gegenstand X und dem Gegenstand Y)?“

Eigenschaftsfrage

Als Frageform mit Antwortvorgaben können mehrere Eigenschaften vorgegeben werden. Aus einer Liste sollen zum Beispiel jeweils drei Eigenschaften der Person A oder der Person B usw. zugeordnet werden.

Aus der Häufigkeit von Eigenschaftszuordnungen lassen sich Rückschlüsse auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede bei der Wirkung von zwei Personen bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ziehen.

Bei der Zuordnung von vorgegebenen Eigenschaften ist auch ein Schema denkbar, bei dem jeweils auf der Grundlage von Eigenschaftspaaren eine Einstufung erfolgt. Beispiel:

„Wie schätzen Sie die Person ein?“

Eigenschaftspaare

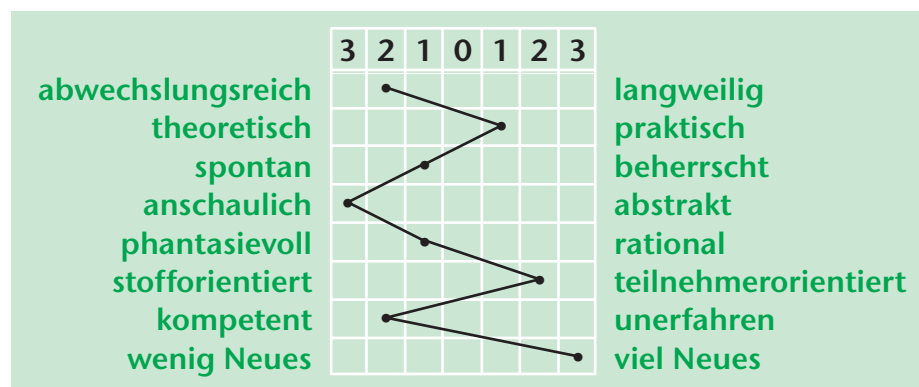
- eher impulsiv    oder    eher überlegend      
 eher zögernd    oder    eher energisch      
 eher ängstlich    oder    eher selbstsicher

Bei der Vorgabe von Eigenschaftspaaren ist es üblich geworden, eine Siebenerskala mit einem Mittelwert von „0“ zu verwenden. Dadurch kann die Ausprägung zugunsten einer Eigenschaft noch differenziert werden, indem markiert wird, ob diese Eigenschaft schwach, mittel oder stark ausgeprägt ist.

<i>impulsiv</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>überlegend</i>
	3	2	1	0	1	2	3	
<i>zögernd</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>energisch</i>
	3	2	1	0	1	2	3	
<i>ängstlich</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>selbstsicher</i>
	3	2	1	0	1	2	3	

Wenn die Markierungspunkte zu einzelnen Eigenschaftspaaren durch eine Linie miteinander verbunden werden, wird von einem Polaritätenprofil gesprochen:

Polaritätenprofil



Beispiel für ein Polaritätenprofil



## 1.4 Methoden der Auswertung

Grundsätzlich lassen sich informelle und formalisierte Auswertungsverfahren unterscheiden. Während informelle Verfahren deshalb in Seminaren häufig geeignet sind, weil sie offen und gemeinsam durch alle Teilnehmer/-innen vorgenommen werden können, setzen formalisierte Auswertungsverfahren voraus, dass ihre Auswertung sozusagen im Hintergrund (durch Einzelne per Hand oder per Computerprogramm) erfolgt.

Grundsätzlich geht es bei der Auswertung darum, einen Eindruck über die Einschätzung durch eine Gruppe zu gewinnen. Das Ausfüllen von vorstrukturierten Fragebögen kann anonym, aber auch mit Namensnennung erfolgen. Hierbei sollten entsprechende Wünsche der Teilnehmer/-innen unbedingt berücksichtigt werden. Wünscht nur eine Teilnehmerin/ein Teilnehmer eine Auswertung in anonymisierter Form, muss sie anonym vorgenommen werden.

Wenn immer es möglich ist, sollten die Teilnehmer/-innen eine Rückkopplung über ihre Befragungsergebnisse erhalten; dazu eignen sich Medien wie Wandzeitung, Blitzlichtplakat und Ergebniskreis.

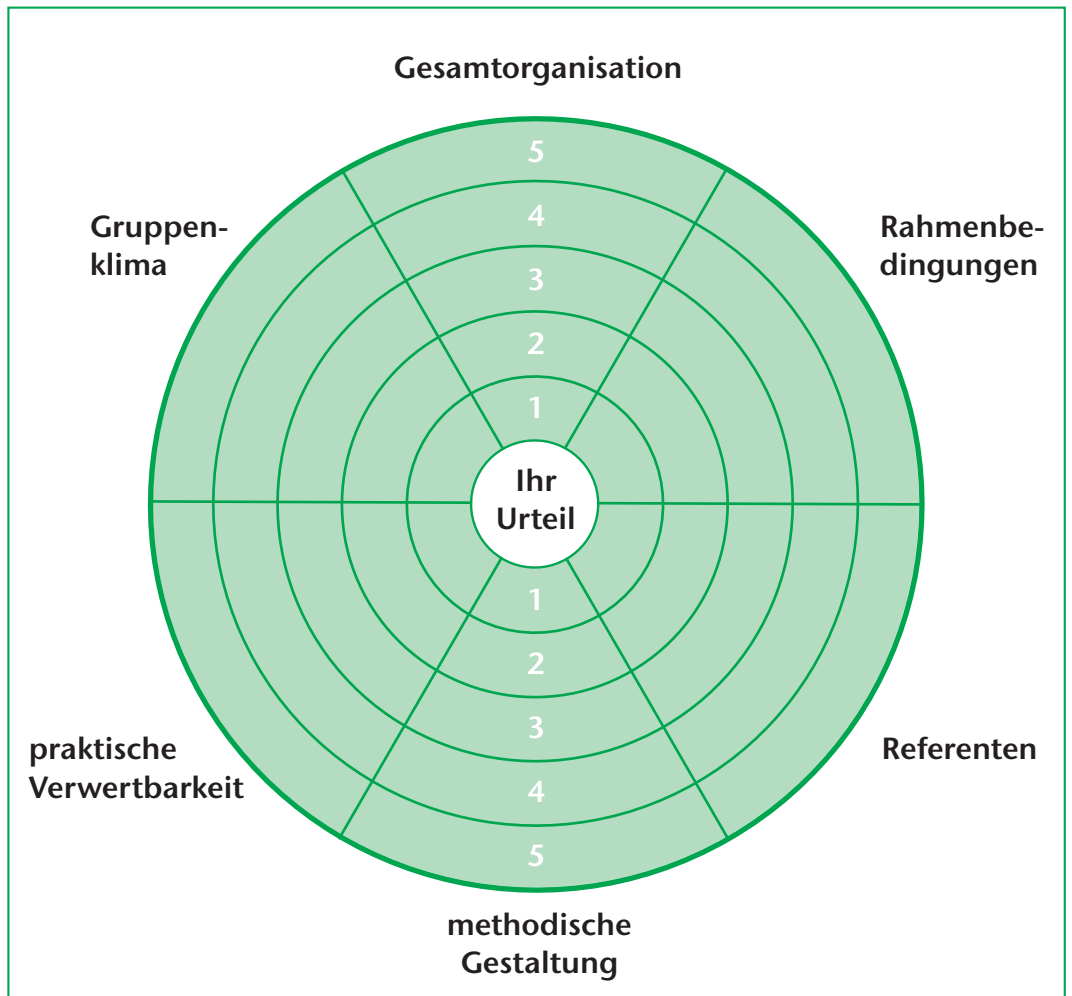
Bei einer stärker formalisierten Auswertung eignen sich für die Wiedergabe von Ergebnissen zusätzlich Folien, Flipcharts und andere. Während die bislang erwähnten Medien relativ – aufwändig – zur Präsentation der Ergebnisse sind, führt die Anwendung von computergestützten Auswertungsprogrammen dazu, die Ergebnisse in Grafiken (sozusagen per Knopfdruck) umzusetzen und auf einem Monitor bzw. aufwendiger durch eine computergestützte Projektion zu präsentieren.

Bevor gezielt auf einzelne Darstellungsformen eingegangen wird, soll anhand eines so genannten „Ergebniskreises“ gezeigt werden, wie die Ergebnisse einer Seminarevaluation für alle auf einen Blick in anschaulicher Weise vermittelt werden können.

Der Ergebniskreis wurde entwickelt, um den Teilnehmerinnen und Teilnehmern an einer Veranstaltung ein Feedback über die bei ihrer Befragung ermittelten Ergebnisse zu geben. Dabei wird in der Regel wie folgt verfahren: Ein großer Kreis mit mehreren Innenkreisen (wie bei einer Zielscheibe) wird in Sektoren eingeteilt; die Anzahl der Sektoren entspricht der Anzahl jener Aspekte, die bei der Evaluation zugrunde gelegt wurden, zum Beispiel:

- Gesamtorganisation,
- Rahmenbedingungen,
- Referenten,
- methodische Gestaltung,
- praktische Verwertbarkeit,
- Gruppenklima.

Ergebniskreis



Tafel 1: Ergebniskreis

Dieser Kreis mit den entsprechenden Sektoren kann zum Beispiel in Großformat als Wandzeitung gestaltet oder auf einem großflächigen Papier auf dem Fußboden ausgelegt werden. Alle Teilnehmenden werden aufgefordert, durch Klebepunkte ihre individuelle Bewertung in diesen Kreis „einzutragen“, wobei die einzelnen Kreise für bestimmte Bewertungen stehen, zum Beispiel 1 = sehr gut, 5 = sehr schlecht.

Auf diese Weise können alle Teilnehmenden, aber auch die Seminarleitung einen Eindruck über die Resonanz und Akzeptanz der Seminarveranstaltung gewinnen.

Wandzeitung

Häufig ist es sinnvoll, den Ergebniskreis durch eine zusätzliche Bewertungsmöglichkeit zu ergänzen, beispielsweise indem auf einer Wandzeitung zwei Spalten vorgesehen werden:

<i>Was war für mich besonders förderlich?</i>	<i>Was hat meine Lernprozesse eher behindert?</i>

Wenn mehr Zeit zur Verfügung steht und etwa in einem mehrtägigen Seminar am Abend des vorletzten Tages der Fragebogen ausgefüllt wird, kann er über Nacht ausgewertet werden; die Ergebnisse können „professionell“ mithilfe unterschiedlicher Darstellungsformen aufbereitet werden.

Manche Menschen bevorzugen als Hilfsmittel der Informationsaufnahme und -verarbeitung Tabellen, andere grafische Figuren, wiederum andere prägnant formulierte Textkommentare.

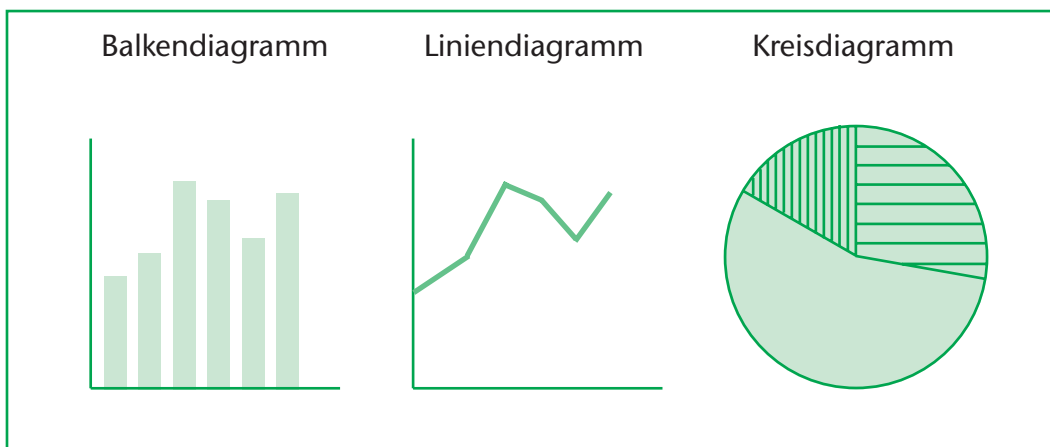
Die Ergebnisse der Seminaerauswertung sollten empfängergerecht präsentiert werden. Um den Bedürfnissen möglichst vieler Informationsempfänger gerecht zu werden, empfiehlt sich eine sinnvolle Mischung unterschiedlicher Darstellungsformen.

Eine empfängergerechte mündliche und/oder schriftliche Präsentation wird erleichtert, wenn einige grundlegende Regeln der Informationsverarbeitung und Informationsaufnahme beherzigt werden.

Während bei Balken- und Liniendiagrammen eine Vielzahl von Kriterien miteinander verglichen werden können, eignen sich Kreisdiagramme nur dann als Darstellungsform, wenn es sich um maximal fünf Kriterien handelt.

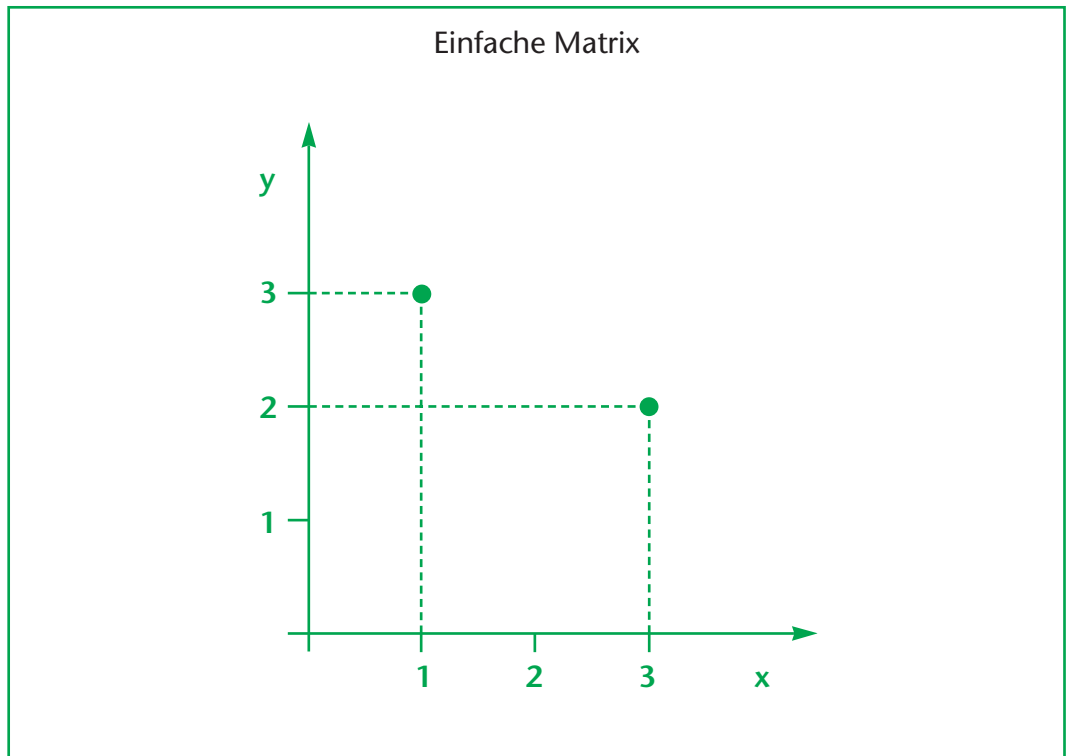
Für die Darstellung von Ergebnissen aufgrund von Eigenschaftszuordnungen eignen sich ganz besonders Liniendiagramme oder Profile. Bei der Verwendung von derartigen Profilen sollte beachtet werden, dass ihre Aussagekraft deutlich erhöht wird, wenn die Eigenschaften bzw. Eigenschaftspaare nach ihren jeweiligen Häufigkeitswerten – absteigend oder aufsteigend – sortiert werden. Besonders beim Vergleich von zwei Profilen zum Beispiel durch zwei verschiedene Teilgruppen, wird der Ausagewert entscheidend erhöht.

Es macht wenig Sinn, Prozentangaben mit zwei Stellen hinter dem Komma zu versehen. Hierdurch wird nicht nur eine Genauigkeit vorgegaukelt, die bei sozialwissenschaftlichen Untersuchungen nicht gegeben ist, sondern gleichzeitig auch die Informationsaufnahme unnötig erschwert.

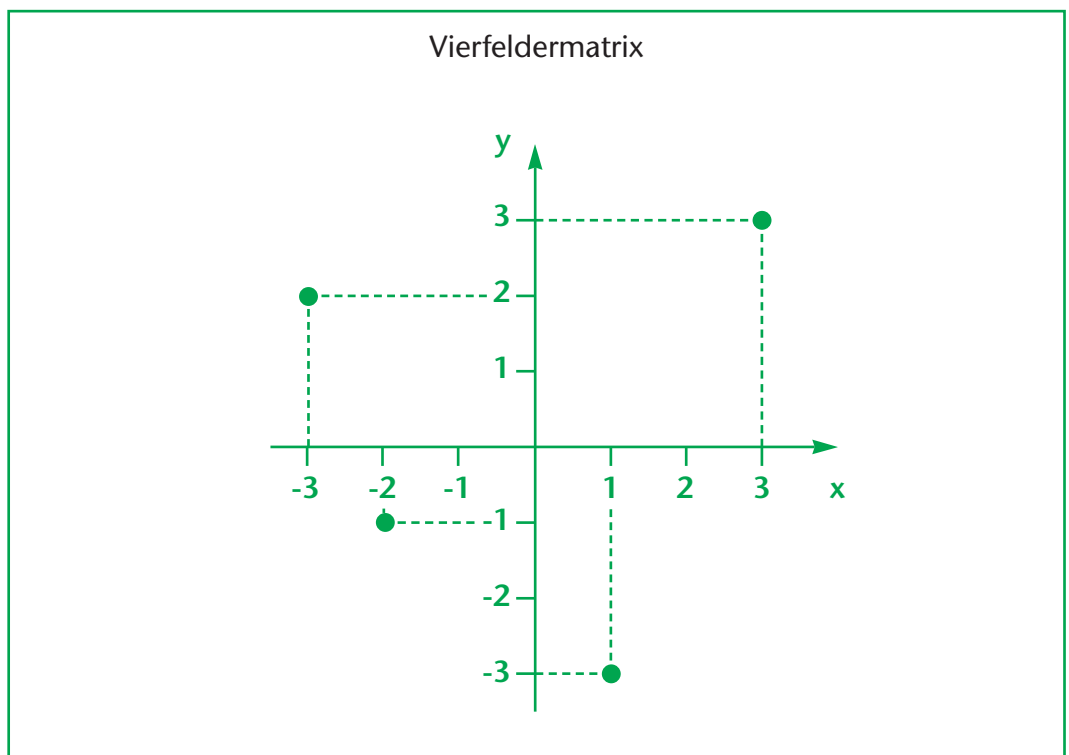


Tafel 2: Beispiele für Balken-, Linien-, und Kreisdiagramme

Eine besondere Darstellungsform ergibt sich durch die Anwendung einer Matrix mit einer y- und einer x-Achse. Hierbei sind unterschiedliche Formen insofern denkbar, als es sich um eine einfache Matrix oder um eine Vierfeldermatrix handeln kann. Allerdings muss bei der Anwendung von Matrixen darauf geachtet werden, dass sie meist erläuterungsbedürftig sind und manche Teilnehmer/-innen Schwierigkeiten haben, sie leicht und schnell zu lesen.



Tafel 3: Beispiel für eine einfache Matrix



Tafel 4: Beispiel für eine Vierfeldermatrix

### Leitlinien für die Interpretation von Ergebnissen der Seminauswertung

- ❑ Erwachsene Teilnehmer/-innen wollen nicht als „Schüler“ (mit Frontal-Unterricht) behandelt werden. Die Bedürfnisse, Einstellungsmuster und Erwartungen der Teilnehmer/-innen an Seminaren haben sich gewandelt. Vielmehr erfüllt ein Seminar dann eine wichtige Dienstleistungsfunktion, wenn die Bedürfnisse der Teilnehmenden ernst genommen und die Inhalte empfängergerecht aufbereitet werden, damit individuelle Lernprozesse optimal in Gang kommen können.
- ❑ Auch für Seminarveranstalter sollte das Prinzip des sozialen Marketings Leitlinie für das Handeln sein: Wir sollten nicht so viel für die Betroffenen erledigen, sondern das Erforderliche möglichst gemeinsam mit ihnen tun. Das bedeutet, dass bei Weiterbildungsveranstaltungen in starkem Maß die Prinzipien der „Handlungsorientierung“ und der „Teilnehmerorientierung“ zum Tragen kommen müssen.
- ❑ Bei systematischer und umsichtiger Anwendung sind Befragungen zur Evaluation von Seminaren ein wichtiges Hilfsmittel, um differenziert die Bedürfnisse, Interessen und Erwartungen der „Kunden“ kennen zu lernen.
- ❑ Einschätzungen und Beurteilungen aus Teilnehmersicht sind kein Selbstzweck. Sie dienen dazu, die Dienstleistung und Servicequalität der Anbieter von Weiterbildungsveranstaltungen stetig zu verbessern.
- ❑ Teilnehmer/-innen an Seminarevaluationen sollten über die Ergebnisse informiert werden mit Hinweisen, ob und in welchem Umfang und in welchen Zeitabläufen ihre Vorschläge berücksichtigt werden können.
- ❑ Die Evaluation von Seminaren setzt auf Seiten der Seminarverantwortlichen eine kundenorientierte Grundhaltung voraus. Seminare und Weiterbildungsmaßnahmen entsprechen einer komplexen Wirkungseinheit, bei der das Ganze mehr ist als die Summe seiner Teile.

Ulrich Bechmann ist Mitbegründer und Gesellschafter der Forschungsgruppe FOKUS GmbH.

Zum Autor

Anschrift



stellt sich wie folgt vor:  
*„Die Mitarbeiter/-innen von FOKUS analysieren Situationen, bringen Probleme auf den Punkt und entwickeln Empfehlungen für konkrete Handlungsstrategien und Maßnahmen.“*

Forschungsgruppe Kommunikation und Sozialanalysen GmbH

**FOKUS**

Rösrather Str. 634  
51107 Köln

Tel. 02 21/86 80 11  
Fax 02 21/86 80 13

E-Mail: [fg-fokus@t-online.de](mailto:fg-fokus@t-online.de)  
Internet: [www.fg-fokus.de](http://www.fg-fokus.de)

## 2 Pädagogische Qualität und Evaluation pädagogischer Arbeit

*Wilfried Prior, Ladbergen  
Dr. Jörg Thoben, Münster*

Qualität ist ein relativer Begriff. Das, was als „gute“ Bildungsarbeit verstanden werden soll, hängt davon ab, was man vorher als Qualitätskriterien definiert hat. Solche Kriterien können aus finanzieller und personeller Effektivität, Teilnehmer/-innen- oder „Kund(inn)en“-Zufriedenheit, dem Erreichen von Bildungszielen, Belegung, Auslastung oder ähnlichen Indizes bestehen. Die im Landesverband der niedersächsischen Heimvolkshochschulen zusammengeschlossenen Heimvolkshochschulen (HVHS) haben unter wissenschaftlicher Begleitung des Psychologischen Instituts III der Westfälischen Wilhelms-Universität-Münster definiert, was sie gemeinsam unter **pädagogischer Qualität** verstehen. Dies ist umso erstaunlicher, als die einzelnen Schulen sich in Bezug auf weltanschauliche Ausrichtung und pädagogische Konzepte deutlich unterscheiden. Trotzdem oder gerade deshalb haben sie sich auf den wegen der Unterschiede lohnenden **Prozess der gemeinsamen Qualitätsbestimmung** eingelassen. Dieser Prozess machte es dann möglich, ein Fragebogeninstrument zu entwickeln, mit dem sich die pädagogische Qualität der Bildungsarbeit in den Heimvolkshochschulen Niedersachsens vergleichbar evaluieren lässt. Im Folgenden soll dieser Ansatz innerhalb der bisherigen Anwendung von Qualitätssicherung im Bildungssektor kurz skizziert werden.

### 2.1 Pädagogische Qualität als „blinder Fleck“ der Qualitätssicherungssysteme

Die im Bildungssektor überwiegend angewandten Systeme zur Qualitätssicherung (zum Beispiel ISO - 9000 ff., EFQM) betrachten Bildungsarbeit und Bildungseinrichtungen ausschließlich unter strukturellen Gesichtspunkten. Und gerade dieser systemische Blickwinkel ist ihre große Stärke, die der Bildungsarbeit eine Vielzahl neuer Impulse und Entwicklungsmöglichkeiten vermitteln kann. Aber da diese Systeme nur die Struktur von Bildungseinrichtungen und -veranstaltungen berücksichtigen, können sie kaum Aussagen über die explizit pädagogische Qualität von Bildungsmaßnahmen treffen. Die inhaltliche Seite des Qualitätsbegriffs wird von den QS-Systemen fast vollkommen ausgeblendet.

Was ist gute pädagogische Arbeit?

Um aber die inhaltliche Qualität pädagogischen Arbeitens evaluieren zu können, bedarf es einer gründlichen Definition dessen, was unter „guter“ pädagogischer Arbeit verstanden werden soll.

## 2.2 Bestimmung des pädagogischen Qualitätsbegriffs aus dem gesellschaftlichen Auftrag

Die Definition der inhaltlichen Qualität pädagogischen Arbeitens ist ebenso relativ wie die der strukturellen Qualität. Je nach weltanschaulicher oder pädagogischer Grundanschauung wird eine Bestimmung dessen, was pädagogische Qualität ausmacht, sehr unterschiedlich ausfallen. Jenseits der Weltanschauungen und pädagogischen Schulen lässt sich pädagogische Qualität jedoch wie folgt bestimmen:

„Gut“ ist die pädagogische Arbeit, die die ihr gesetzten Bildungsziele erreicht.

Die Ziele der Bildungsarbeit aber sind den Einrichtungen der Erwachsenenbildung durch den im Erwachsenenbildungsgesetz des Landes Niedersachsen (EBG)<sup>3</sup> festgehaltenen gesellschaftlichen Auftrag vorgeschrieben:

*Erwachsenenbildung soll allen erwachsenen Menschen, unabhängig von ihrem Geschlecht und Alter, ihrer Bildung, sozialen oder beruflichen Stellung, ihrer politischen oder weltanschaulichen Orientierung und ihrer Nationalität, die Chance bieten, sich die für die freie Entfaltung der Persönlichkeit und die Mitgestaltung der Gesellschaft erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten anzueignen.*

Damit werden der Erwachsenenbildung im Land Niedersachsen zwei inhaltliche Ziele vorgegeben, die die oben gegebene inhaltliche Definition von pädagogischer Qualität spezifizieren:

„Gut“ ist die pädagogische Arbeit, die Teilnehmenden die Chance bietet, sich die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten

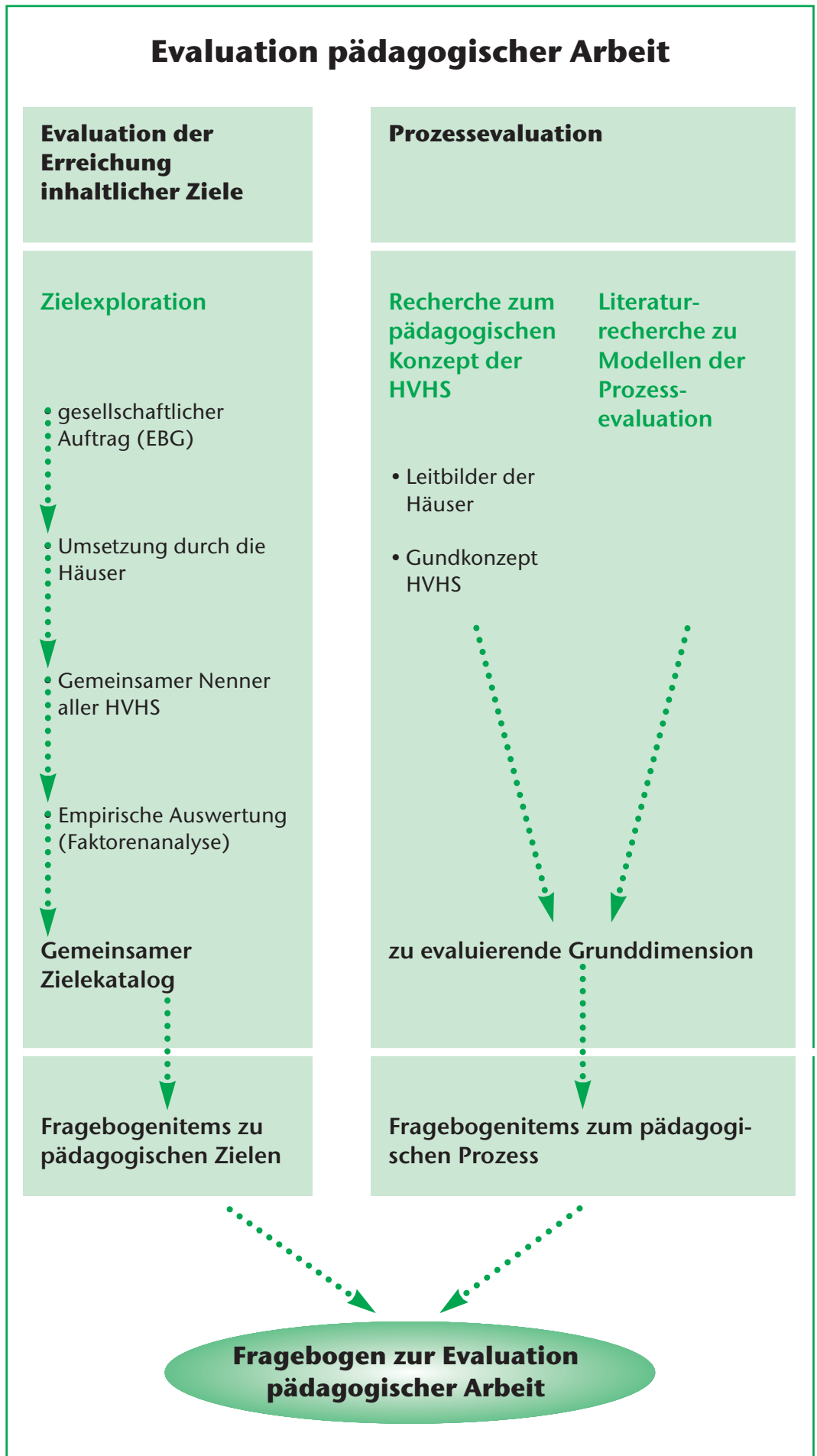
- für die freie Entfaltung der Persönlichkeit und
- für die Mitgestaltung der Gesellschaft anzueignen.

## 2.3 Das Projekt „Evaluation in der Erwachsenenbildung“

### 2.3.1 Aufgabenstellung

Die Projektgruppe „Evaluation in der Erwachsenenbildung“ des Landesverbandes Heimvolkshochschulen und der Uni Münster hatte den Auftrag, ausgehend von den Vorgaben des EBG ein Fragebogeninstrumentarium zu entwickeln, mit dem sich die pädagogische Qualität der Bildungsarbeit in den niedersächsischen Heimvolkshochschulen vergleichbar evaluieren lässt. Gleichzeitig sollte der Fragebogen kompatibel sein mit einer Qualitätssicherung nach dem Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) und zudem Daten über den pädagogischen Prozess erheben.

<sup>3</sup> §1 (3) EBG vom 12. 12. 1996 (ins EBG vom 12. 12. 1999 unverändert übernommen)

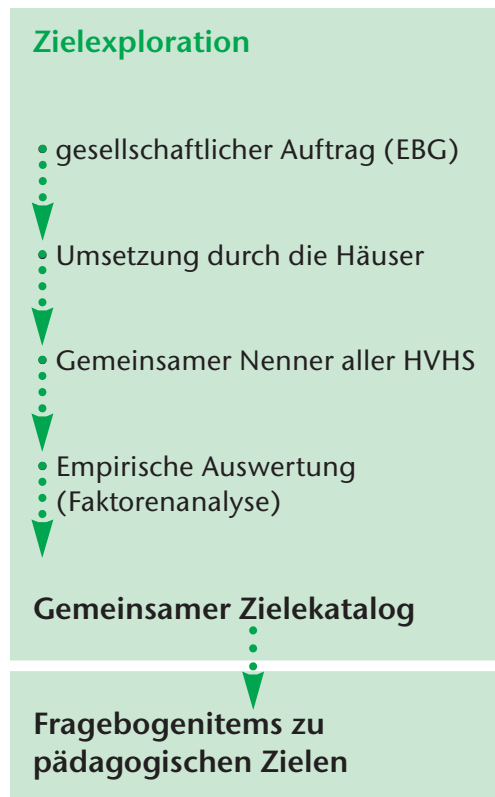


Tafel 5: Evaluation pädagogischer Arbeit



### 2.3.2 Evaluation pädagogischer Qualität als Zielerreichung

Die Vorgaben des EBG sind in ihrer Allgemeinheit zu unspezifisch, um als Grundlage eines Fragebogens dienen zu können. Deshalb bestand eine der Hauptaufgaben der Projektgruppe darin zu explorieren, was unter den Zielvorgaben des Gesetzes konkret verstanden werden soll.



Tafel 6: Zielexploration

Dazu wurden alle Häuser einzeln nach ihren Bildungszielen gefragt, mit denen sie die Vorgaben des Gesetzes umsetzen. Diese Befragung ergab nach einer ersten Auswertung, Streichung von Doppelungen und Zusammenfassung die ungeheure Anzahl von 221 allgemeinen Zielen für den Bereich „Mitgestaltung der Gesellschaft“ und 272 Zielen für den Bereich „Entfaltung der Persönlichkeit“.

Diese Vielzahl von Zielen wurde in Fragebogenform allen pädagogischen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen in den Häusern des Landesverbandes vorgelegt und mit Hilfe des mathematischen Verfahrens der Faktorenanalyse empirisch ausgewertet. Dieses Verfahren kann dazu dienen, semantische Strukturen (Bedeutungszusammenhänge) mit Hilfe von Zuordnungen der Zielbegriffe zueinander (Korrelationen) sichtbar zu machen. Dabei werden „Faktoren“ berechnet. Diese „Faktoren“ versammeln sämtliche Zielbegriffe mit ähnlichen Bedeutungen. Der Vorteil dieses Verfahrens der empirischen Bedeutungszuordnung liegt darin, dass die Entscheidung über die semantische Ähnlichkeit von Begriffen nicht von einzelnen – weltanschaulich immer geprägten und damit voreingenommenen – beurteilenden Personen, sondern über eine empirische Auswertung des Ankreuzungsverhaltens auf den Fragebögen gewonnen wird. Die Faktoren enthalten nach der Auswertung dann Listen mit Zielbegriffen, die in den Fragebögen sehr ähnlich verwendet wurden.

Evaluation der pädagogischen Arbeit

Faktorenanalyse

Die Heimvolkshochschulen in Niedersachsen erarbeiteten zwei gemeinsame Zielekataloge

Die Gemeinsamkeit der Zielbegriffe in jeder Liste lässt sich relativ einfach erkennen und benennen. Die Faktorenanalyse ergab sieben Faktoren für den Bereich „Gesellschaft“ und neun Faktoren für den Bereich „Persönlichkeit“. Diese Faktoren wurden von einem Gremium mit je einer/m Vertreter/-in aus jedem Haus unter Moderation der Projektgruppe ausgewertet.

### Ziele der Heimvolkshochschulen in Niedersachsen zur Mitgestaltung der Gesellschaft:

- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Grundkenntnisse über politische, ökonomische und gesellschaftliche Zusammenhänge und Institutionen zu erarbeiten sowie Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Mitgestaltung zu entwickeln.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, die sozialen und personalen Kompetenzen zu fördern, um gesellschaftliches Handeln zu ermöglichen.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Teilnehmenden ein Forum zu bieten, über das Spannungsfeld von Individuum und Gesellschaft zu reflektieren, und sie zu bestärken, eigene Handlungsmöglichkeiten zu erkennen und engagiert wahrzunehmen.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Grundfragen menschlicher Existenz zu thematisieren und gemeinsam nach Antworten zu suchen.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, die Teilnehmenden darin zu unterstützen, einen eigenen Standpunkt entwickeln und vertreten zu können sowie in der gesellschaftlichen Auseinandersetzung dialogfähig und veränderungsbereit zu sein.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Wissen über ökologische Zusammenhänge erfahrbar zu machen und anzuregen, eigene Handlungsmöglichkeiten zum Schutz der Umwelt zu entwickeln.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Menschen zu unterstützen, ihren Lebensalltag in unterschiedlichen Rollen und Lebensfeldern zu gestalten.

Mitgestaltung der Gesellschaft

## Ziele der Heimvolkshochschulen in Niedersachsen zur freien Entfaltung der Persönlichkeit

- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Teilnehmende im Prozess der Bewusstwerdung und Weiterentwicklung der Identität zu unterstützen.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Erfahrungen in die Persönlichkeitsentwicklung zu integrieren und daraus Handlungsstrategien zu entwickeln.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, soziale und kommunikative Fähigkeiten zu verstärken und zu entwickeln.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist die persönliche Begegnung und Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Modellen und Konkretionen von Kultur, Politik, Gesellschaft, Weltanschauungen, Religion und Ethik zu fördern.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, das Individuum bei der Bestimmung und Gestaltung der Grenze zwischen Selbst und Anderen zu unterstützen.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, die Teilnehmenden darin zu unterstützen, sich ihrer Begabungen bewusst zu werden und Sach- und Fachkompetenz zu erwerben.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, das Bewusstsein für die materiellen und sozialen Rahmenbedingungen der Persönlichkeitsentwicklung zu fördern.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Emotionen wahrzunehmen und damit angemessen umzugehen.
- Ziel der Bildungsarbeit der HVHS ist es, Kenntnisse und Fertigkeiten der Selbstorganisation zu fördern: Erschließung neuer Horizonte, Durchsetzung von Interessen, Entwicklung von persönlichem Management.

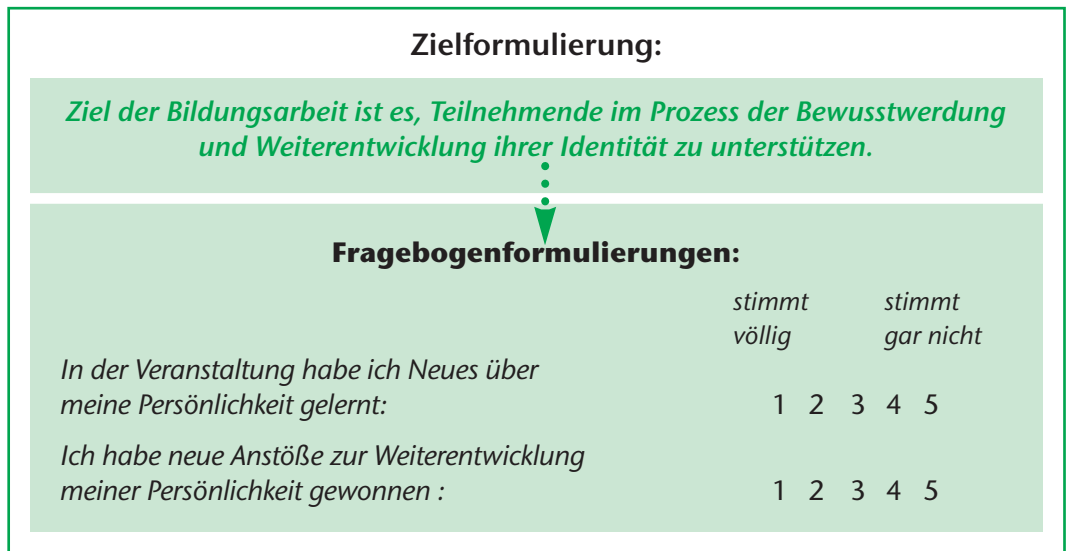
Freie Entfaltung  
der Persönlichkeit

Getrennte Fragebögen für Teilnehmende und für Referent(inn)en

Die weltanschaulich und pädagogisch unterschiedlichen und vielfältigen Heimvolkshochschulen Niedersachsens haben in einem gemeinsamen Prozess einen Zielekatalog erarbeitet, mit dem die

inhaltliche Qualität pädagogischer Arbeit in diesen Schulen evaluiert werden kann.

Ausgehend von diesen Zielformulierungen wurden nun einzelne Fragen für den Evaluationsfragebogen abgeleitet und in einen Fragebogen für Teilnehmende und in einen Fragebogen für Referenten/Referentinnen umgesetzt.



Tafel 7: Beispiel „Evaluation; Zielerreichung“

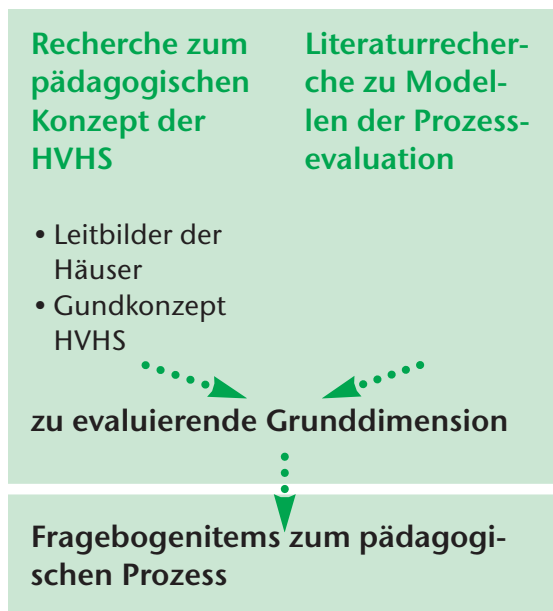
Die Eigenheit der Häuser wird in diesem Verfahren dadurch gewährleistet, dass jede HVHS die Ziele des Zielkatalogs für ihre Bildungsarbeit gewichtet, das heißt in Prozentzahlen angibt, wie stark die einzelnen Ziele in der jeweiligen Bildungsarbeit im Haus umgesetzt werden sollen. Wenn dem Haus XY ein Ziel wichtiger als andere erscheint, kann man das über höhere Prozentzahlen ausdrücken. So gehen die Unterschiede der HVHS in die Auswertung mit ein, ohne dass die Vergleichbarkeit der Ergebnisse darunter leidet.

Um die Fragebögen auch für die einzelnen Kurse differenzieren zu können, sieht das Verfahren vor, dass die Kursleiter/-innen die Ziele aus dem Zielekatalog markieren, die für den jeweiligen Kurs relevant sind.

Danach werden auch nur die als relevant erkannten Fragebogenformulierungen gewertet. Das Evaluationsverfahren ist in der Lage, die Bildungsarbeit aller HVHS in Niedersachsen vergleichbar auf ihre Zielerreichung hin zu evaluieren und kann gleichzeitig zwischen den Häusern und den einzelnen Kursen differenzieren, ohne dass die Vergleichbarkeit darunter leidet.

### 2.3.3 Evaluation des pädagogischen Prozesses

Im Gegensatz zur Evaluation der pädagogischen Qualität durch die Bewertung der Erreichung pädagogischer Ziele, die in diesem Projekt das erste Mal überhaupt durchgeführt wurde, gibt es zur Prozessevaluation eine breite Forschungsentwicklung, auf die die Projektgruppe zurückgreifen konnte. Basis der Recherche bildeten die Vorgaben aus Leitbildern und pädagogischen Konzepten einzelner HVHS und dem Grundkonzept des Verbandes.



Tafel 8: Prozessevaluation

Ausgehend von diesen Vorgaben wurde die vorhandene Literatur zur Prozessevaluationen nach brauchbaren Modellen und Formulierungen durchsucht. Daraus ergaben sich die folgenden Grunddimensionen, die mit jeweils drei bis fünf Fragen erhoben werden:

- Leben und Lernen unter einem Dach
- Ganzheitlichkeit
- Methoden und Medien
- Atmosphäre
- Beurteilung der Referent(inn)en/der Kursleitung

Ergänzt werden die Fragen aus diesen Bereichen durch eine Gesamtbeurteilung des Seminars und die Möglichkeit, positive und negative Anmerkungen zu machen und Verbesserungsvorschläge niederzuschreiben.

### 2.3.4 Auswertung

Die Fragebögen wurden im Frühjahr/Sommer 1999 auf ihre statistische Güte und praktische Einsetzbarkeit getestet. Seit dem 1. 2. 2000 wird nun ein erster allgemeiner Erhebungsdurchgang in allen Heimvolkshochschulen Niedersachsens durchgeführt. Die Ergebnisse werden dann in Form eines Benchmarkings an alle Häuser zurückgemeldet.

Evaluation des  
Prozesses

### 2.3.4.1 Fremdevaluation und Selbstevaluation

Beide Fragebogenteile (Zielerreichung und Prozess) ergänzen sich zu einem gemeinsamen Instrument zur Bewertung der pädagogischen Qualität in den HVHS.

Um dieses Evaluationsverfahren nun noch effektiver zu gestalten, werden die Fragebögen in einer Form für Teilnehmende und in einer Form für Kursleiter/-innen und Referent(inn)en erstellt. Dadurch dient der Fragebogen als Grundlage zur Fremdevaluation (Teilnehmende) und Selbstevaluation (Referent(inn)en). Die Ergebnisse von Selbst- und Fremdevaluation können dann noch, aufgrund der Standardisierung des Verfahrens, miteinander in Beziehung gebracht (korreliert) und verglichen werden.

### 2.3.4.2 Benchmarking

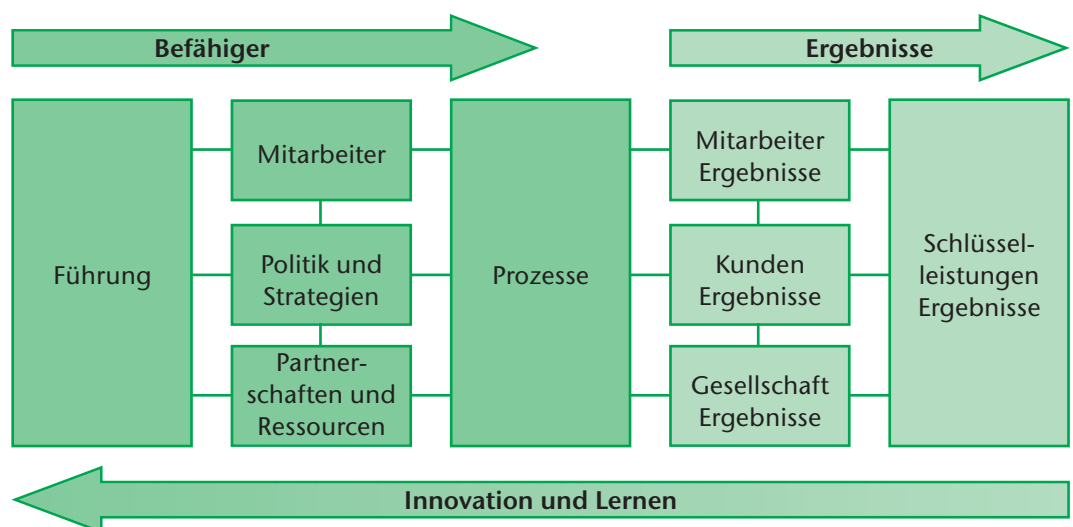
Die Ergebnisse der Erhebung werden jedem Haus detailliert zurückgemeldet. Darüber hinaus kann die einzelne HVHS ihre Daten über ein Benchmarking mit den Daten der anderen Häuser des Verbandes vergleichen und so eine detaillierte und durch Vergleich objektivierete Information über den Qualitätsstand der eigenen Bildungsarbeit erhalten.

## 2.4 Kompatibilität zu EFQM<sup>4</sup>

Das Verfahren des Projekts „Evaluation in der Erwachsenenbildung“ ergibt in vielfältiger Weise Daten, die zu einer Qualitätsentwicklung nach EFQM beitragen können.

Zum einen ist mit der Zielexploration die grundlegende Ebene der Ziele der Bildungsarbeit erhoben und transparent gemacht. Gleichzeitig kann die Erhebung der Bildungsziele aller Häuser die einzelnen Häuser anregen, das eigene Zielprofil und das Leitbild des Hauses noch klarer herauszuarbeiten.

Zum anderen stellt der entwickelte Fragebogen ein reliables und valides Instrument zur Bewertung des pädagogischen Prozesses und der pädagogischen Ergebnisse (Erreichung pädagogischer Ziele) aus der Sicht der Teilnehmenden und der Referent(inn)en dar.



Tafel 9: Grundlagen des EFQM-Modells für Excellence

Quelle: © EFQM

<sup>4</sup> European Foundation for Quality Management

## 2.5 Zusammenfassung

Qualität ist ein relativer Begriff. Deshalb ergänzt die Evaluation pädagogischer Arbeit in den HVHS in Niedersachsen den strukturellen Blickwinkel der QS-Systeme durch einen inhaltlichen. Dazu wurde das Verständnis von pädagogischer Qualität in einem gemeinsamen Prozess für alle Häuser vergleichbar bestimmt. In der daraus abgeleiteten Evaluation werden nach Häusern und Kursen differenzierte und dennoch vergleichbare Daten erhoben. Selbstevaluation und Fremdevaluation werden sinnvoll miteinander in Beziehung gesetzt. Der pädagogische Prozess der Bildungsveranstaltungen wird differenziert und auf dem neuesten Stand der Forschung erhoben und bewertet.

Die gewonnenen Daten lassen sich gut in eine Qualitätssicherung nach EFQM einordnen und können so ein Qualitätsmanagement sinnvoll ergänzen.

In der Projektgruppe „Evaluation in der Erwachsenenbildung“ haben mitgearbeitet:

- Wilfried Prior, Bildungsreferent in der katholischen Bildungsstätte Haus Ohrbeck, Georgsmarienhütte
- Dr. Jörg Thoben, Assistent am Lehrstuhl der pädagogischen Psychologie Westfälische Wilhelms-Universität, Münster
- Benedikt Steigenberger, Diplomand, Uni Münster
- Ester Koch, Diplomandin, Uni Münster
- Erika Haß, Diplomandin, Uni Münster

Wilfried Prior  
Katholische Bildungsstätte  
Haus Ohrbeck  
Am Boberg 10  
49124 Georgsmarienhütte  
Tel. 05401/336-0  
Fax 05401/336-66  
E-Mail: wilfried-prior@gmx.de

Dr. Jörg Thoben  
Westfälische Wilhelms-Universität  
Psychologisches Institut III  
Fliednerstraße 21  
48149 Münster  
Tel. 0251/8339806  
Fax 0251/8339364

EFQM-Modell

Zu der  
Projektgruppe

Anfragen an

### 3 Transfermessung und Bildungscontrolling

#### Darstellung einer Teilnehmeruntersuchung in der Evangelischen Akademie Iserlohn

Gunda Voigts, Münster

Im Herbst 1995 hat die Autorin eine Teilnehmeruntersuchung an der Evangelischen Akademie Iserlohn im Rahmen ihrer Diplomarbeit im Fach Pädagogik durchgeführt, die speziell auf eine Einrichtung der evangelischen Erwachsenenbildung ausgerichtet war. Die Herangehensweise und die gewählte Form der Fragebogenuntersuchung machen sie auch für andere Weiterbildungsanbieter interessant und bieten eine Übertragbarkeit einzelner Elemente an.

#### 3.1 Ansatz und Methodik der Untersuchung

##### 3.1.1 Vorbemerkung

Im Herbst 1994 ist durch Prof. Dr. Johannes Weinberg, Lehrender an der Universität Münster, ein Kontakt zwischen Prof. Dr. Günter Ebbrecht, dem Leiter der Ev. Akademie Iserlohn, und mir entstanden. Seit Januar 1995 hat dann ein Team, bestehend aus Tagungsleitern der Akademie, Mitgliedern des Freundeskreises der Akademie und mir kontinuierlich an der Umsetzung der Befragung gearbeitet.

Die ausgewerteten Ergebnisse wurden im August 1996 in der Schriftenreihe der Akademie veröffentlicht.

##### 3.1.2 Ansatzpunkte der Teilnehmerbefragung

Auch der Bereich der Weiterbildung muss sich angesichts der sich verändernden gesellschaftlichen Strukturen neu orientieren. Im „Kampf“ um Finanzmittel und Teilnehmende ist jede Einrichtung für sich gefordert, eine „Corporate Identity“ herauszubilden. Ein erklärtes Ziel zukünftiger Angebotspolitik wird es sein, die Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmenden stärker in strategische Planungen einzubeziehen. Ein verbessertes Planungsmanagement in den Einrichtungen wird in den nächsten Jahren gefordert sein, wenn sich diese auf dem Weiterbildungsmarkt behaupten wollen. Mit der Teilnehmeruntersuchung wollte die Akademie einen Schritt in diese Richtung gehen. Sie erhoffte sich von den Ergebnissen Ideen und Anregungen für Innovationen in der Planung ihrer Tagungsangebote.

Die Evangelische Akademie Iserlohn gab folgende Ansatzpunkte vor:

- Wir wollen die Ideen der Teilnehmer aufnehmen und davon profitieren.
- Wir wünschen uns eine Rückmeldung über unsere Tagungsarbeit.
- Wir erhoffen uns neue thematische Anregungen.
- Wir brauchen ausführliche statistische Informationen über die Struktur unserer Teilnehmerschaft.

Für mich war es wichtig, einen Analyserahmen zu erstellen, der auch für andere kirchliche Einrichtungen, speziell evangelische Akademien, interessant sein könnte.

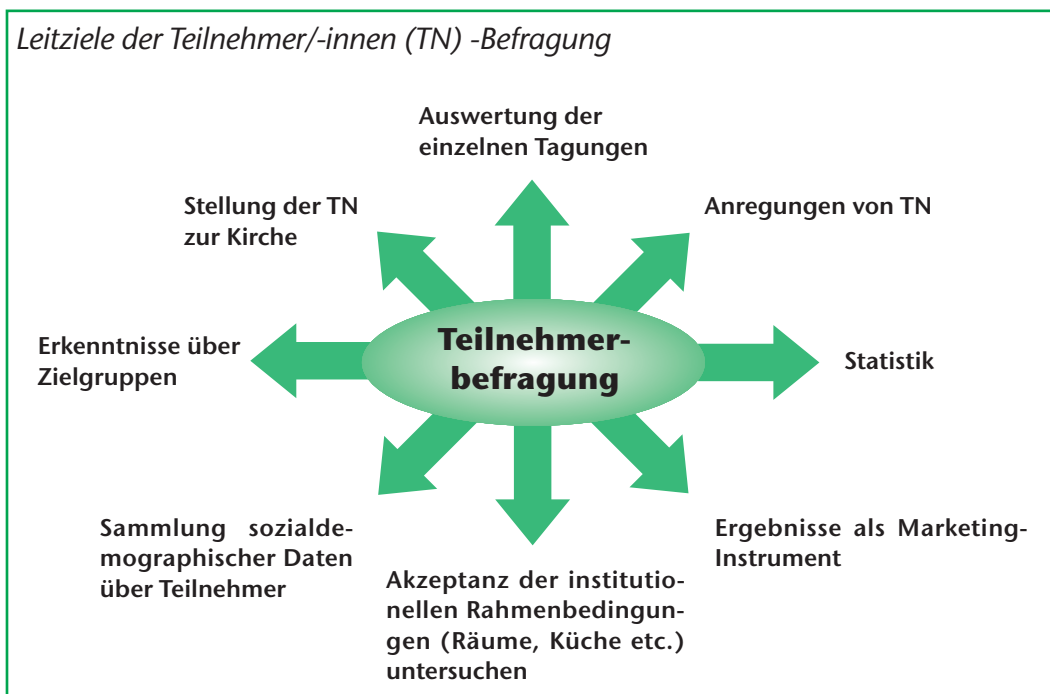


Darüber hinaus wollte ich Informationen über die gegenwärtig tatsächlich stattfindende Akademiearbeit erhalten. In Anbetracht vielfach älterer Literatur erschien es reizvoll zu überprüfen, inwieweit Akademiearbeit heute ihren Zielformulierungen und ihrem Selbstverständnis noch gerecht wird und ob sie tatsächlich noch ihre Zielgruppen erreicht. Die Chance, ein Evaluationsinstrument für die Tagungsarbeit innerhalb der Akademiearbeit zu testen, erschien begrüßenswert. Die Evaluation von Lehr-Lern-Situationen halte ich nicht zuletzt im Sinne des Ernstnehmens von Teilnehmenden für unerlässlich, ganz abgesehen von der Notwendigkeit, die Qualität pädagogischer Maßnahmen dadurch zu steigern und über die Rückmeldung die Organisierenden in ihrer Arbeit zu bestärken und Anreiz zu Veränderungen zu schaffen. Als Teilnehmerin und Mitarbeiterin in der Bildungsarbeit habe ich jedoch in der Vergangenheit feststellen müssen, dass eine Evaluation aus Zeit-, Organisations- oder anderen Gründen gerade in Akademieveranstaltungen oft nicht vorgenommen wird. Es erschien somit interessant, ein – wenn auch standardisiertes – Instrumentarium dafür zu erproben.

Ein Fragebogen kann eine gründliche Evaluation in Form einer Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Teilnehmenden nicht ersetzen. Auch kann letztlich nur eine Lernfortschritts- bzw. eine Transferevaluation Auskunft darüber geben, ob es für den Einzelnen möglich war, neues, für ihn bedeutsames Wissen zu erwerben. Die Anleitung zur Evaluation der eigenen Lernprozesse ist die Form, die den Teilnehmenden am ehesten gerecht wird. Trotzdem wurde die Methode der schriftlichen Befragung gewählt, weil für die optimalen Formen der Evaluation die finanziellen und zeitlichen Kapazitäten oft fehlen, somit überhaupt nur ansatzweise Evaluation möglich ist.

### 3.1.3 Ziele der Teilnehmerbefragung

Die Klarheit über die Ziele war eine der wichtigsten Voraussetzungen für den Erfolg der Studie. Nachdem gemeinsam die Leitziele festgelegt worden waren, entwickelte ich dazu gehörende Unterziele:



Tafel 10: Leitziele der Teilnehmerbefragung

Die Leitziele haben die Formulierung der Fragen und die Art und Weise des Fragens bestimmt. Dazu wurden folgende Unterziele erarbeitet:

**Tagungsevaluation**

- Rezeption einzelner Tagungen erkunden
- Auswertung einzelner Tagungen möglich machen

**Erkenntnisse über Zielgruppen**

- Erkenntnisse darüber gewinnen, wen die Akademie anspricht und warum, Überprüfung bisheriger Zielgruppen
- Beschreibung zentraler Zielgruppen im Hinblick auf ihre gesellschaftspolitische Bedeutung, ihre Interessen und Kommunikationsgewohnheiten, sowie auf ihre Ansprechbarkeit für Angebote der Akademie
- zielgruppengerechte Entwicklung von Themen, Arbeitsformen und Marketingstrategien
- Feststellen der Präferenz einzelner Milieus für bestimmte Tagungen, Themen, Gestaltungsformen

**Angebotspolitik**

- Annäherung an teilnehmergerechte Interessen und den Neigungen entsprechende Angebote
- zukünftige Angebotspolitik verbessern können, aufgrund des stärkeren Einbezugs der Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmer in strategische Planungen

**Marketing – Öffentlichkeitsarbeit**

- neue Möglichkeiten der quantitativen und qualitativen Profilierung durch die Ergebnisse
- Image der Einrichtung bzw. des Angebotes untersuchen
- Informationen über die Effektivität bisheriger Öffentlichkeitsarbeit erhalten

**Statistik**

- Erhalt umfangreicher Daten von Teilnehmenden

**Wünsche/Anregungen von Teilnehmenden**

- Klärung der Erwartung von Teilnehmenden an die Akademiearbeit
- Erhalt neuer Themenstellungen

Tafel 11: Leitziele und Unterziele der Befragung

### 3.1.4 Die Methodik der Fragebogenuntersuchung

Methodisch wurde die Teilnehmeruntersuchung in einer schriftlichen Befragung anhand eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Aufgrund der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten der Auswertbarkeit – vor allem mit Blick auf das zeitliche Budget der Beteiligten gedacht – haben wir uns damit gegen eine qualitative Forschung ausgesprochen. Bei der Zusammenstellung der Fragen wurden offene und geschlossene Fragen gewählt, daneben aber auch das Multiple-Choice- wie das Rating-Verfahren angewandt.

Bevor der endgültige Fragebogen entstand, wurde im Mai 1995 bei einer Tagung des Freundeskreises eine Probeerhebung (Pretest) durchgeführt

(n=42). Dabei wurde besonderer Wert auf eine zusätzliche Kategorie, die Rückmeldung über den Fragebogen, gelegt. Auf der Grundlage einer Auswertung der aufgetretenen Schwierigkeiten wurde der Fragebogen nochmals überarbeitet.

Die endgültige Fragebogenerhebung wurde bei insgesamt 14 Tagungen durchgeführt. Die Auswahl der Tagungen hat das Tagungsleiterteam anhand von vier Kriterien getroffen:

- die Lage innerhalb des Zeitraumes August bis November 1995
- eine ausgewogene thematische Zuordnung der Tagungen (Repräsentativität für das Gesamtjahr)
- die Arbeitsform der Tagung
- die Größe der Tagung (Teilnehmerzahl)

Durch eine Vorstellung und Erläuterung der Fragebogenuntersuchung zu Beginn der jeweiligen Tagung wurden die Teilnehmer auf die ausliegenden Bögen aufmerksam gemacht und zum Ausfüllen aufgefordert. Als Anreiz wurden drei Gewinne (die kostenlose Teilnahme an Veranstaltungen der Akademie) ausgesetzt.

### 3.1.5 Systematik der Fragebogenuntersuchung

Der Fragebogen besteht aus 44 Fragen, die in zwei Bereiche gegliedert sind:

- in einen „Allgemeinen Befragungsblock“ und
- in einen Block „Tagungsauswertung“.

Diese Bereiche untergliedern sich in verschiedene Punkte, zu denen zahlreiche Fragen Informationen liefern sollen.

#### Multiple Choice:

Mehrere Wahlmöglichkeiten zum Ankreuzen

#### Rating:

Bewertung in Rangfolge

**Allgemeine Befragung**

- persönliche Daten:**  
Geschlecht, Alterskategorie
- Ausbildung/Beruf:**  
Schul- und Ausbildungsabschluss, Berufs- und Erwerbstätigkeit
- finanzielle Lage:**  
Haushaltsnettoeinkommen, Anzahl der Personen im Haushalt, Zahlung des Tagungsbeitrages, Finanzierung von Tagungsbeiträgen
- außerberufliche Engagements:**  
ehrenamtliche Tätigkeiten, Zuordnung zu Bereichen
- Stellung zur Kirche:**  
Zugehörigkeit zu Religionsgemeinschaft, Bindung an die Kirche, Beziehung zur Ortsgemeinde, Ehrenamtlichkeit in der Kirche, haupt- und nebenamtliche Tätigkeit
- Besuch kirchlicher Bildungsveranstaltungen:**  
Häufigkeit der Teilnahme, besondere Eigenschaften, Bedeutung wichtiger Faktoren
- Besuch der Evangelischen Akademie Iserlohn:**  
Häufigkeit der Teilnahme, besondere Eigenschaften, Bedeutung wichtiger Faktoren
- Wünsche/Erwartungen:**  
Erwartungen an Evangelische Akademiearbeit, Themeninteressen, Tagungsform, Kinderbetreuung
- Anreise zur Akademie:**  
Verkehrsmittelwahl, Entfernung des Wohnortes

**Tagungsauswertung**

- Grund der Teilnahme:**  
Art der Information über die Tagung, Motivation zur Teilnahme, Teilnahme in Arbeitszeit/Freizeit
- Bewertung der Tagung:**  
Gesamturteil, positive Punkte, Kritikpunkte, Vertrautheit der Thematik, Aufteilung der Tagung, Arbeit während der Tagung, didaktische Planung der Tagung
- Räumlichkeiten/Verpflegung:**  
Standard und Zustand der Räume, Essen, Vollwerternährung
- Bilanz und Wiedersehen:**  
persönlicher Gewinn, Umsetzung der Inhalte der Tagung, weitere Vorschläge für die Tagungsarbeit

### 3.1.6 Die Repräsentativität der Ergebnisse

Die Repräsentativität einer Untersuchung hängt von der Stichprobe ab, die anstelle der Gesamtheit befragt wurde. Zunächst muss die Stichprobe die Relation der Gesamtheit möglichst wirklichkeitsgetreu widerspiegeln. Durch die genannten Auswahlkriterien für die Stichprobe-Tagungen ist dies gewährleistet. Des Weiteren spielen der Umfang der Stichprobe und der Prozentsatz der Beteiligung der Personen in der Stichprobe eine entscheidende Rolle, das heißt konkret die Anzahl der zurückgegangenen und verwertbaren Fragebögen. Die gewählte Stichprobe stellt sich hinsichtlich dieses Merkmals wie folgt dar:

Innerhalb des gewählten Untersuchungszeitraumes fanden insgesamt 28 Tagungen mit 950 Teilnehmenden statt. Davon waren 14 Tagungen für die Befragung ausgesucht worden, in denen 537 Teilnehmende erreicht werden konnten. Dies bedeutet, dass 56,5 Prozent der Tagungsbesucher innerhalb des Zeitraumes hätten erfasst werden können. 266 dieser Personen haben korrekt ausgefüllte Fragebogen abgegeben, das entspricht einer Rücklaufquote von 49,5 Prozent. Bezogen auf die Gesamtzahl der Teilnehmenden im Untersuchungszeitraum sind dies 28,0 Prozent der Besucher, von denen ein verwertbarer Fragebogen vorliegt.

Wird der Rücklauf in Bezug zu den Teilnehmerzahlen des Jahres 1995 gesetzt, so haben 5,3 Prozent der Gäste innerhalb des Berichtsjahres den Fragebogen ausgefüllt (bei einem Rücklauf von 100 Prozent hätten 10,7 Prozent der Besucher die Möglichkeit dazu gehabt).

## 3.2 Ausgewählte Ergebnisse

### 3.2.1 Beispiel eines Ergebnisses aus dem Bereich „Demographische Daten der Teilnehmerschaft“: Geschlechts- und Altersverteilung

#### *Geschlechtsverteilung*

Der Anteil der Frauen an der Teilnehmerschaft lag in der Stichprobe bei 62 Prozent. Der hohe Prozentsatz verwundert aufgrund der insgesamt höheren Bildungsbeteiligung von Frauen an Veranstaltungen der Erwachsenenbildung nicht. Die Volkshochschulen geben zum Beispiel für das Berichtsjahr 1993 an, dass 73,4 Prozent der Teilnehmenden ihrer Kursveranstaltungen Frauen waren<sup>5</sup>.

Ob die Verteilung der Geschlechter tatsächlich repräsentativ für die Arbeit der Ev. Akademie Iserlohn ist, bleibt fraglich. Es könnte ebenso sein, dass Frauen häufiger dazu bereit waren, den Fragebogen auszufüllen, als Männer. Gegen diese These spricht die Rücklaufquote der einzigen Frauentagung, die mit 44,83 Prozent unter dem Durchschnitt lag.

Die Ev. Akademie wird damit quantitativ der Aufgabe gerecht, auch für Frauen attraktive Angebote zu leisten. Inwieweit das auch heißt, dass sie spezifische Frauenbildung anbietet, in der „die Lebenslage von Frauen [...] Ausgangspunkt für Bildung [ist]“<sup>6</sup>, kann nicht aufgezeigt werden.

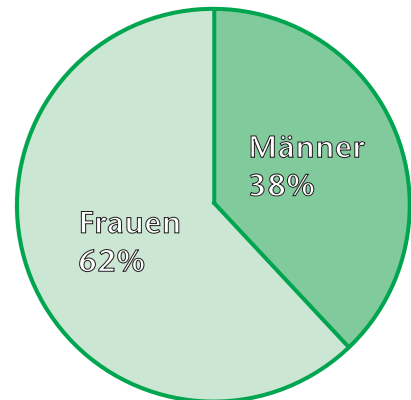
<sup>5</sup> Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE); in DIE – Zeitschrift für Erwachsenenbildung Nr. 4/93, S. 52 ff., Frankfurt am Main 1993

<sup>6</sup> Faulstich-Wieland, Hannelore, Frauenbewegungen, in Faulstich, Peter, „Weiterbildung für die 90er Jahre“, S. 57, Weinheim 1992

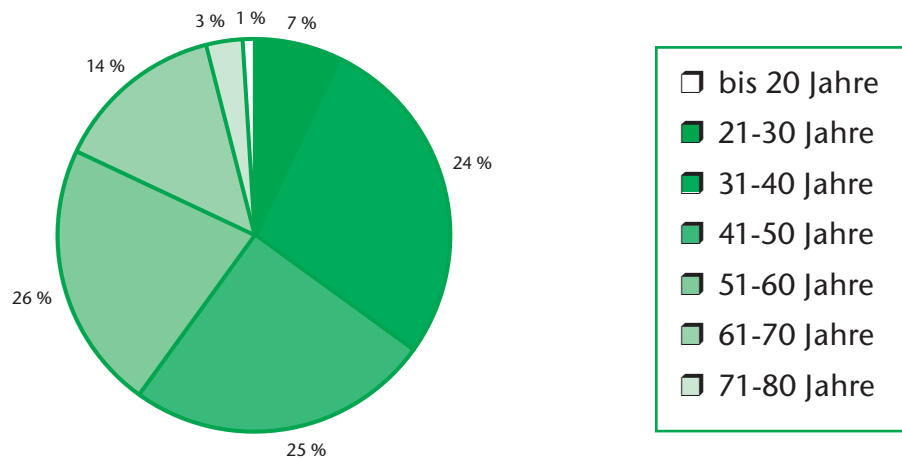
260/97,38 %		Prozentual	Real
Männer		38,46	100
Frauen		61,54	160

263/98,5 %		Prozentual	Real
bis 20 Jahre		0,76	2
21-30 Jahre		6,48	18
31-40 Jahre		23,95	63
41-50 Jahre		24,71	65
51-60 Jahre		26,24	69
61-70 Jahre		14,07	37
71-80 Jahre		3,04	8
80-... Jahre		0,38	1



Tafeln 12 und 13: Verteilung der Geschlechter



Tafeln 14 und 15: Altersverteilung

### Altersverteilung

75 Prozent der Teilnehmerschaft sind zwischen 31 und 60 Jahren alt. Sie gehören altersmäßig zu den Personen, die für den Arbeitsmarkt in Frage kommen. 81,73 Prozent von ihnen geben an, beruflich tätig zu sein (bei den Personen der unter 30- und über 60-jährigen sind dies nur 30,2 Prozent). Die Angebote der Akademie scheinen demnach eine große Attraktivität auf Berufstätige auszuüben.

Menschen im Alter über 60 Jahren treten mit 17 Prozent in der Teilnehmerstatistik auf. Die Quote entspricht in etwa dem Anteil von 20 Prozent, den sie an der bundesdeutschen Gesamtbevölkerung ausmachen<sup>7</sup>. Die Bildungsbereitschaft eines Teiles dieser Gruppe ist als besonders hoch einzuschätzen. Deshalb sollte die Evangelischen Akademie überlegen, ob sie ältere Menschen noch stärker in ihre Weiterbildungsplanung einbezieht.

<sup>7</sup> Schäfer, Hermann, Unterwegs zu einer alten Gesellschaft, (erschienen in Fischer, Manfred, „Aufbruch zum Dialog“, S. 105) Stuttgart 1995

Mit 8 Prozent der Teilnehmerschaft kommen Personen, die jünger als 31 Jahre sind, nur selten in Veranstaltungen der Evangelischen Akademie vor. Die Vermutung liegt nahe, dass ein Zusammenhang mit der Preisgestaltung der Akademietagungen bestehen könnte. Eventuell sind jüngere Menschen finanziell nicht in der Lage, sich eine Tagungsteilnahme zu leisten. Die These lässt sich mit den Ergebnissen der Befragung allerdings nicht belegen: Alle erfassten Personen dieser Altersgruppe geben an, sie hätten sich die Teilnahme an der Tagung ohne finanzielle Probleme leisten können. 65 Prozent bestätigen, auch die Teilnahme an mehr als drei Tagungen im Jahr finanziell bewältigen zu können. Zu beachten bleibt jedoch, dass die erfassten Teilnehmenden der Altersgruppe mit einem durchschnittlichen Haushaltsnettoeinkommen von monatlich 3 421 DM sicherlich in ihrer Altersgruppe verhältnismäßig viel Geld zur Verfügung haben.

Da gerade die Altersgruppe der 16- bis 24-jährigen eine hohe Weiterbildungsbereitschaft aufweist (in Bereichen der politischen Bildung zum Beispiel mit 33 Prozent die höchste aller Altersgruppen<sup>8</sup>), sollte die Akademie ihre Angebote für sie ansprechender gestalten. Nicht zuletzt, weil sie das zukünftige Klientel der Weiterbildungsarbeit verkörpern.

In welcher Weise das geschehen muss, kann unter anderem durch eine Befragung von Nichtteilnehmenden oder anhand von Milieustudien konstruiert werden.

### **3.2.2 Beispiel für ein Ergebnis aus dem Bereich des „Einrichtungsspezifischen Interesses“ einer evangelischen Akademie: Religiöse Bindung der Teilnehmenden**

#### *Zugehörigkeit zu einer Religionsgemeinschaft*

Es ist erstaunlich, dass 18 Prozent der Teilnehmenden keiner Religionsgemeinschaft angehören, aber trotzdem eine kirchliche Bildungsveranstaltung besuchen. Die Akademiearbeit erreicht so eine Gruppe, die ihre Entfremdung von der Kirche formal durch eine Nichtmitgliedschaft deutlich zeigt. Ob die kirchliche Prägung der Veranstaltung von ihnen tatsächlich wahrgenommen wird, ist zunächst ungeklärt. Erkenntnisse darüber können die Antworten auf die offene Frage nach Besonderheiten kirchlicher Bildungsarbeit geben.

Weitere 19 Prozent der Teilnehmenden gehören der römisch-katholischen Konfession an. Damit kann die Ev. Akademie zur Stärkung des ökumenischen Dialogs beitragen. Voraussetzung dafür ist, dass genügend Raum für entsprechende Gespräche vorhanden ist.

Zugehörige anderer Religionsgemeinschaften waren im Erhebungsklientel kaum in den untersuchten Angeboten integriert. Da unter den ausgewählten Veranstaltungen drei Tagungen waren, die dem Bereich „Dialog der Religionen“ zugeordnet sind, sollte die Akademieleitung reflektieren, ob dieser tatsächlich nur auf theoretischer Grundlage stattfinden sollte oder ob ein Austausch von Menschen verschiedener Religionsgemeinschaften gewollt ist. Dann müssten sich Überlegungen dazu anschließen, wie das gesetzte Ziel erreicht werden kann.

<sup>8</sup> Friedrich-Ebert-Stiftung (Hrsg.), Lernen für Demokratie, Bd. 1, S. 26, Bonn 1993

### 3.2.3 Beispiel eines Ergebnisses aus dem Bereich der „Profilbildung von Einrichtungen“: Ehrenamtliche Tätigkeiten der Teilnehmenden

Annähernd 60 Prozent der Akademiebesucher geben an, ehrenamtlich tätig zu sein. Auch diese Quote liegt weit über dem Bundesdurchschnitt von 13 bis 16 Prozent. Auffallend ist, dass bei 264 Personen, die einer ehrenamtlichen Betätigung nachgehen, 354 Nennungen in Bezug auf die Bereiche, in denen sich diese Tätigkeit bewegt, abgegeben wurden. Die Zahl macht deutlich, dass ein hoher Prozentsatz sogar in zwei oder mehr Bereichen freiwillig tätig ist (ein Ehrenamt = 189 Personen; 2 Ehrenämter = 60 Personen; 3 Ehrenämter = 15 Personen).

Der größte Prozentsatz des ehrenamtlichen Engagements liegt im Bereich der Kirche (29 Prozent), gefolgt von den Bereichen Soziales, Politik und Kultur. Ehrenamtliche aus dem Bereich des Sports (2,7 Prozent) und der Umweltarbeit (6,4 Prozent) finden nur schwer Zugang zu Angeboten der Ev. Akademie Iserlohn. Die Mitarbeitenden sollten entscheiden, ob das im Sinne ihres Arbeitens ist. Sollen auch diese Gruppierungen stärker eingebunden werden, könnten Kooperationsveranstaltungen mit Umweltverbänden oder Sportvereinen angestrebt werden.

### 3.2.4 Beispiel aus dem Bereich „Marketing“: Öffentlichkeitsarbeit

Das Interesse innerhalb der Fragestellung bestand darin, die Werbewirksamkeit der bisher genutzten Mittel zu erkunden. Dabei zeigte sich, dass das Halbjahresprogramm der Akademie mit 44 Prozent eindeutig die höchste Werbewirksamkeit innehat. Erst mit 25 Prozent folgen die Einzelprogramme der Tagungen. Damit scheint sich die Entscheidung der Akademie, ihren Halbjahresprospekt im Gegensatz zu den Einzelprogrammen in professioneller Weise mit viel größerem Aufwand zu gestalten (zum Beispiel Mehrfarbendruck, bessere Papierqualität), als richtig zu bestätigen.

Jedoch liegt die Vermutung nahe, dass eine Großzahl der Personen, die durch das Halbjahresprogramm auf einzelne Tagungen aufmerksam geworden sind, ein Einzelprogramm anfordern. Das Zusammenspiel der beiden Komponenten ließe sich weiter verfolgen, würde nachgehalten, welche Kombinationen bei den Mehrfachnennungen aufgetreten sind.

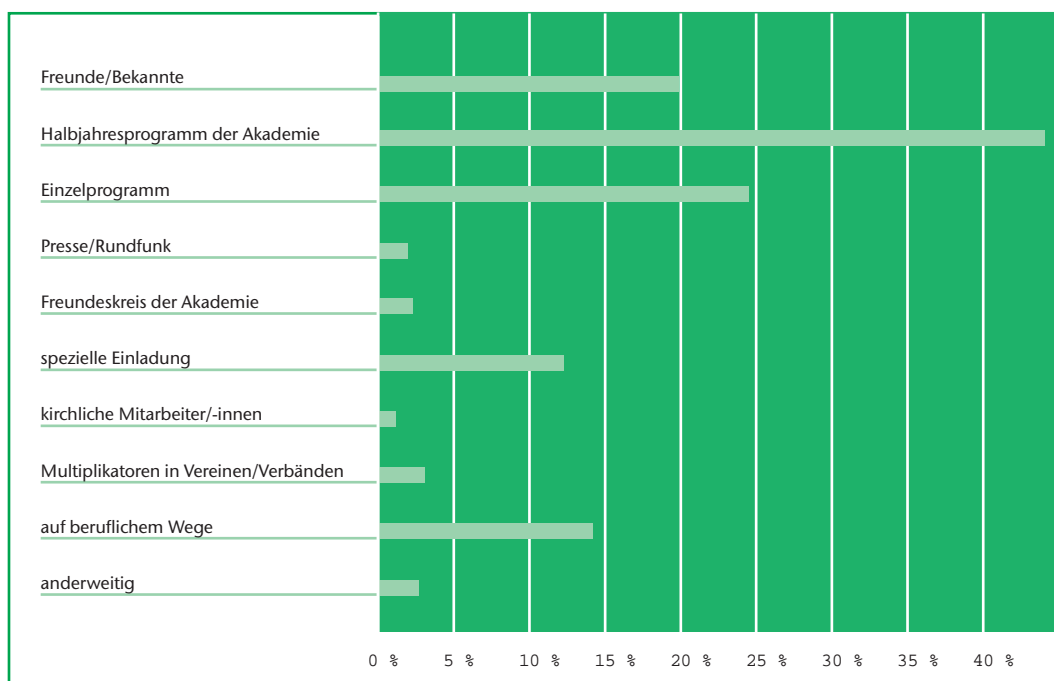
Nicht zu unterschätzen ist die Verbreitung der Seminareinladungen auf informellem Wege über Freunde/Bekannte sowie spezieller Einladungen von Personen durch die Akademie bzw. ihrer Kooperationspartner und auf beruflichem Wege (alle zwischen 10 Prozent und 20 Prozent).

Verschwindend gering ist dagegen die Wahrnehmung von Presse und Rundfunkmitteilungen bei nur knapp 2 Prozent der Teilnehmerschaft. Diese Form der Öffentlichkeitsarbeit wird damit bisher von der Akademie nur sehr unzureichend genutzt.



261/97,75%	Prozentual	Real
Freunde/Bekannte	19,54	59
Halbjahresprogramm der Akademie	44,06	115
Einzelprogramm	24,52	64
Presse/Rundfunk	1,92	5
Freundeskreis der Akademie	2,30	6
spezielle Einladung	12,26	32
kirchliche Mitarbeiter/-innen	1,15	3
Multiplikatoren in Vereinen/ Verbänden	3,07	8
auf beruflichem Wege	14,18	37
anderweitig	2,68	7

Tafel 16: Wodurch wurden Sie auf die Tagung aufmerksam gemacht?



Tafel 17: Öffentlichkeitsarbeit

Zur Erschließung neuer Teilnehmerpotenziale ist es wichtig, darüber informiert zu sein, wie Personen auf Tagungen aufmerksam geworden sind, die das erste Mal die Akademie besuchen.

Das Halbjahresprogramm nimmt zum Beispiel mit der Anzahl der bereits besuchten Tagungen als Werbemittel an Bedeutung zu (ebenso das Einzelprogramm), während der informelle Weg über Freunde/Bekannte ebenso wie die spezielle Einladung an Wichtigkeit verliert. Besonders interessant ist der hohe Wert von 27,5 Prozent der Personen, die das erste Mal eine Tagung besuchen und auf dem beruflichem Wege aufmerksam wurden, zumal dieser Wert bereits beim 2. bis 4. Tagungsbesuch auf nur noch 4,3 Prozent gesunken ist.

Will die Akademie Iserlohn neue Teilnehmer werben, stellt sich beim bisherigen Tagungsangebot die Werbung auf dem beruflichen Wege als besonders sinnvoll dar. Sollen Gruppierungen geworben werden, bei denen nicht primär ein berufliches Interesse vorhanden ist, müssen jedoch andere Wege gefunden werden, etwa über Multiplikatoren in Verbänden und Vereinen.

### **3.3 Erkenntnisse für neue Wege in der Bildungsarbeit der Ev. Akademie Iserlohn als Ergebnis der Untersuchung**

#### **3.3.1 Erkenntnisse über Zielgruppen**

- Die Ev. Akademie bietet für Frauen ansprechende Angebote. Inwieweit spezifische Frauenbildungsarbeit stattfindet, bleibt ungeklärt.
- Die Akademieangebote haben für Berufstätige eine hohe Attraktivität. Eine Folge davon ist, dass 75 Prozent der Teilnehmer in der Altersgruppe der 31- bis 60-Jährigen zu finden sind.
- Personen, die jünger als 31 Jahre sind, finden bisher kaum Zugang zu den Veranstaltungen.
- 60 Prozent der Tagungsbesucher sind in unterschiedlichen Bereichen in und außerhalb der Kirche ehrenamtlich tätig. Ihre Tagungsteilnahme findet aber nicht vorwiegend aufgrund dieses Engagements statt.
- Die Ev. Akademie Iserlohn erreicht das so genannte „Bildungsbürgertum“, das ansonsten nur schwer Zugang zu kirchlichen Angeboten findet.
- Soll durch die Akademiearbeit der gesellschaftliche Dialog gefördert werden, muss die Teilnehmerschaft in ihrem Bildungsniveau heterogener sein.
- Annähernd ein Drittel der Teilnehmerschaft steht mit der Ev. Kirche in einem Beschäftigungsverhältnis. Sie betrachten die Tagungen aber nicht als Mitarbeiterfortbildung.
- Auffällig ist, dass die Teilnehmerschaft über ein überdurchschnittliches hohes Einkommen verfügt.

#### **3.3.2 Beziehung der Teilnehmenden zur Kirche**

- Menschen, die sich der Kirche entfremdet haben, werden von der Ev. Akademiearbeit angesprochen. Die kirchliche Prägung der Veranstaltung ist für sie überwiegend nicht erkennbar.
- Die Mehrzahl der Teilnehmenden hat eine Bindung zu ihrer Ortsgemeinde.

### 3.3.3 Tagungsarbeit

- 96 Prozent der Teilnehmenden bewerten die von ihnen besuchte Tagung als gut bzw. sehr gut.
- Die Gestaltung der Tagungen wird mehrheitlich als gelungen bzw. sehr gelungen eingestuft.
- Die Arbeit während der Tagungen wird überwiegend positiv beurteilt. Die Verständlichkeit der Vorträge und die Moderation werden kritisiert.
- Die zeitliche Aufteilung der Tagungen wird als angemessen bezeichnet. Ein stärkerer Einbezug der Teilnehmenden in den Tagungsablauf wird gefordert.
- In der Tagungsgestaltung müssen vermehrt kommunikative Zeiträume geschaffen werden, um einen Austausch der Teilnehmenden untereinander zu ermöglichen.
- Menschen unterschiedlicher religiöser Herkunft können im Sinne des ökumenischen Dialogs in ein Gespräch eintreten, wenn in den Veranstaltungen genügend Raum für Gespräche zur Verfügung steht.
- Eine Reflexion der Tagungsarbeit hinsichtlich ganzheitlicher Arbeitsansätze erscheint sinnvoll.

### 3.3.4 Angebotspolitik

- Die Zwei-Tages-Veranstaltung findet bei den Teilnehmenden neben der Drei-Tages-Veranstaltung ein hohes Interesse, findet sich aber kaum im bisherigen Angebot.
- Alternativ zu den klassischen Wochenendveranstaltungen werden andere zeitliche Angebotsformen von den Teilnehmenden gefordert.
- Eine vermehrte Anerkennung der Angebote als Arbeitnehmerweiterbildung ist wünschenswert.
- Kooperationsveranstaltungen mit Verbänden aus dem Umwelt- und Sportbereich könnten ein neues Teilnehmerklientel eröffnen.
- Qualifizierungsprogramme für Ehrenamtliche könnten Zukunft haben.
- Kirchliche Mitarbeiterfortbildung kann ein sinnvoller Bestandteil der Bildungsarbeit sein.
- Um Erkenntnisse über die angemessene Summe bzw. Staffelung der Teilnehmerbeiträge zu erhalten, müssen Untersuchungen unter potenziellen Teilnehmern durchgeführt werden.

### 3.3.5 Marketing – Öffentlichkeitsarbeit

- Das Halbjahresprogramm findet die größte Resonanz.
- Das Zusammenspiel von Halbjahres- und Einzelprogrammen sollte näher untersucht werden.
- Die Öffentlichkeitsarbeit über Presse und Rundfunk sollte effizienter genutzt werden.
- Die Werbung neuer Teilnehmer geschieht am sinnvollsten auf dem beruflichen Wege oder über Multiplikatoren in Vereinen und Verbänden.

### 3.3.6 Anregungen der Teilnehmenden

- Mit jeweils mehr als 40 Prozent innerhalb des Untersuchungsklientels finden folgende Themenstellungen das größte Interesse: sozialer Wandel, Interkulturalität, Kunst, Dialog der Religionen.
- Die konkreten Erwartungen, die Teilnehmende an die Akademiearbeit stellen, sollten anhand der Ergebnisse ausgewertet werden.
- Die institutionellen Rahmenbedingungen werden akzeptiert.
- Die Form und der Geschmack der Verpflegung findet bei den Teilnehmenden eine sehr hohe Zustimmung.
- Die bestehende Lernökologie wird positiv beurteilt. Präferenzen einzelner Milieus und deren Auswirkungen auf die Teilnehmerschaft könnten auf der Grundlage wissenschaftlicher Studien erforscht werden.
- Ob das Angebot einer Kinderbetreuung sinnvoll wäre, bleibt ungeklärt.
- Die zahlreichen Hinweise der Akademie auf die Anreisemöglichkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln zeigen ihre Wirkung.

#### *Zusammenfassung*

Es ist deutlich geworden, dass Teilnehmerbefragungen ein Instrumentarium sein können, mit dem Weiterbildungsinstitutionen in einen Prozess der Reflexion ihrer Bildungsarbeit eintreten können. Durch die Einbeziehung der Teilnehmenden in die Planungsprozesse wird zielgruppen- und teilnehmerorientiertes Arbeiten möglich. Bei der Umsetzung von Erkenntnissen muss dabei zunächst die Frage im Vordergrund stehen, ob das bisherige Angebot optimiert oder ob neue Adressatenkreise durch bisher unübliche Modelle angesprochen werden sollen. Auch die Akademie Iserlohn wird hier eine Grundsatzentscheidung treffen müssen, will sie die Ergebnisse der Untersuchung effektiv in ihre Tagungsarbeit umsetzen.

Das Ergebnis dieser Arbeit sind Erkenntnisse, die Einrichtungen der evangelischen Bildungsarbeit Argumentationshilfen sein können in einer Zeit, in der die finanziellen Möglichkeiten der Erwachsenenbildungsarbeit von staatlicher wie von kirchlicher Seite eingeschränkt werden.

Zur Autorin

Gunda Voigts ist Dipl.-Pädagogin und erstellte die Teilnehmerbefragung im Rahmen ihrer Diplomarbeit im Studiengang Erziehungswissenschaft an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, die sie unter dem Titel „Bildungseinrichtungen aus Teilnehmersicht“ (in der DIE-Reihe „Analysen für Erwachsenenbildung“, Frankfurt am Main 1998) veröffentlicht hat.

Anschrift

Rigaweg 2a  
48159 Münster

Tel. 0251/1 6209 56

## 4 Zur Verwendung von Evaluierungsdaten aus der Bildungsarbeit

Peter Noll, Essen

Der Versuch der Evaluierung von Bildungsmaßnahmen ist wahrscheinlich so alt, wie es Menschen gibt, die im Auftrag Dritter (Eltern, Staat, Unternehmen, Kirche usw.) handeln und Bildung im weitesten Sinne als Beruf (Lehrer, Erzieher, Trainer, Referenten und andere) ausüben oder als Institution anbieten. Denn natürlich möchte zum Beispiel der Auftraggeber wissen, ob die Bildungsmaßnahmen, für die ja Geld und Ressourcen bereitgestellt werden, den Erfolg bringen, den er sich davon verspricht.

Hierbei ist unter Erfolg sicher mehr zu verstehen als nur messbare Erfolgsfaktoren. Vielmehr sind auch „weiche“ Faktoren für den Auftraggeber von Interesse. Hinzu kommt für die verschiedenen Institutionen und deren Organe die Notwendigkeit, die eigenen Positionen und die Beiträge zur Bildungsarbeit im entsprechenden Licht darzustellen.

Das Interesse an Evaluierung von Bildungsarbeit geht über das reine Maß an Bildungserfolgen hinaus. Der Erfolg in der Verwendung von Evaluierungsdaten hängt eng damit zusammen, wer welche Daten für welche Zielebene benutzt.

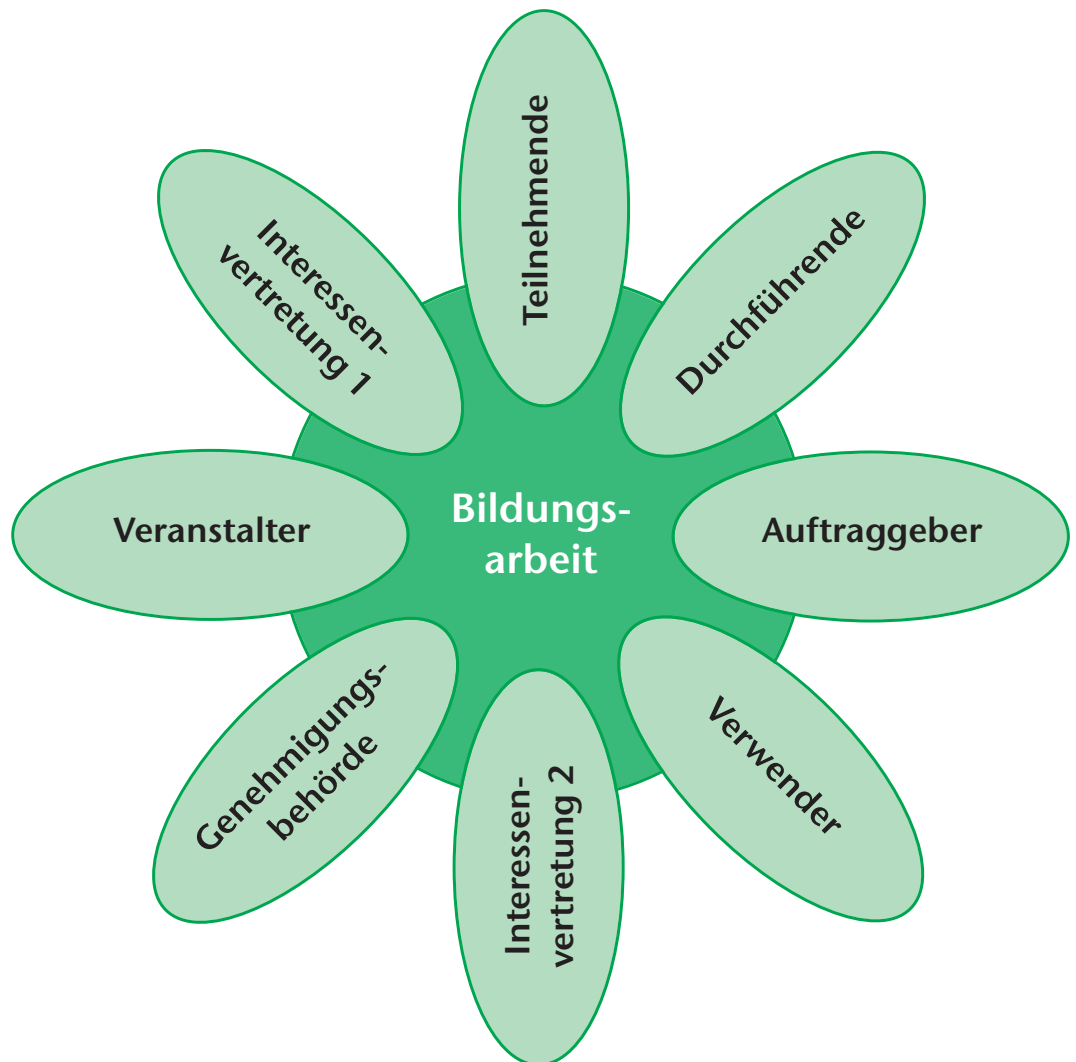
Auch unter den Gesichtspunkten von anfallenden Administrationskosten, begrenzten Kapazitäten und zeitlicher Belastung des Bildungsprozesses gewinnt die Frage nach einem an den Verwendungszielen orientierten Evaluierungssystem immer mehr an Bedeutung.

Orientierungsrahmen	
<b>Verwendungsebenen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strategisch</li> <li>• administrativ</li> <li>• operativ</li> </ul>	<b>Interessenten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veranstalter</li> <li>• Teilnehmer</li> <li>• Auftraggeber</li> <li>• Genehmigungsstelle</li> <li>• Verwender</li> <li>• Interessentenvertretungen</li> </ul>
<b>Datenherkunft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lern- und Transferevaluierung</li> <li>• Programmevaluierung</li> <li>• Durchführungsevaluierung</li> </ul>	

Tafel 18: Orientierungsrahmen

#### 4.1 Interessenten am Bildungsprozess

Die folgende Darstellung soll helfen, Beteiligte und Interessenten am Bildungsprozess hinsichtlich der Intensität ihrer Aktivitäten, ihres Einflusses und möglicher Auswirkungen zu identifizieren und zu beurteilen, um letztlich Notwendigkeiten und Bedeutung für Daten aus dem Bildungsprozess abzuleiten:



Tafel 19: Interessenten am Bildungsprozess

Mit Größe und Position der Felder kann zum Beispiel die Einschätzung der Interessenlage, des Einflusses, der Wahrscheinlichkeit der Einflussnahme, der Auswirkung der Einflussnahme und Ähnliches visualisiert werden, um sich vor Augen zu führen, in welchem Interessengeflecht die eigene Bildungsarbeit stattfindet. Eine tiefere schriftliche Analyse würde Ursachen, Wirkungen und entsprechende Notwendigen hinsichtlich der Verwendung von Evaluierungsdaten gegenüber einflussnehmenden Parteien zutage bringen.

## 4.2 Verwendungsebenen

Zur Verwendung von Evaluierungsdaten ist es weiterhin von Interesse, für welche Ziel- bzw. Verwendungsebenen die daraus abgeleiteten Aussagen von Bedeutung sein könnten. Grundsätzlich unterscheidet man drei Ebenen.

### Informationen werden benötigt:

- für den strategischen Bereich  
Veränderungsziele, Wertewandel, Strukturwandel, Mission, Wettbewerbssituation, Aquisition, Marketing, Beitragsorientierung
- für den administrativen Bereich  
Bedarf – Bedürfnisse, Lernziele, Programmplanung, Weiterbildungsorganisation, Reaktionsvermögen
- für den operativen Bereich  
Durchführung, Beteiligungsgrad der Teilnehmer, Inhalte, Übungen, Lernklima, Transfervereinbarungen, Umsetzungsorientierung

Evaluierungsdaten entstehen häufig vor, in oder nach Weiterbildungsmaßnahmen (also aus der operativen Ebene). Für den strategischen und den administrativen Bereich gibt es nur selten Evaluierungsdaten. Bei der Gestaltung von Evaluierungsinstrumenten sind jedoch alle Verwendungsebenen zu berücksichtigen.

## 4.3 Datenherkunft

Je nach den zentralen Fragestellungen im Evaluierungsvorhaben unterscheiden sich mögliche Daten entsprechend den folgenden Evaluierungstypen nach Stiefel:

### a) Lern- und Transferevaluierung

Für die Teilnehmenden einer Bildungsveranstaltung stellt sich die Frage, inwiefern sie Lern- und Transfererfolge erworben haben, die ihnen helfen, ihre persönliche Situation gegenwärtig und/oder zukünftig zu verbessern. Das kann für den Arbeitsmarkt gelten oder für die Bewältigung einer spezifischen Aufgabe.

#### Nicht zu vergessen sind dabei die folgenden Erfolgskategorien:

- Anwendungswissen
- Umsetzungs- und Durchsetzungswissen
- Weitergabewissen
- Problemlösungswissen

### b) Durchführungsevaluierung

Zentrale Fragestellung der Durchführungsevaluierung ist insbesondere die zielführende Ausrichtung des Trainerverhaltens. Dabei kann einmal die Verbesserung des Trainerverhaltens im Vordergrund stehen, sie kann aber auch für Trainereinsatz und -auswahl herangezogen werden.

Lern- und Transfer-  
evaluierung

Durchführungs-  
evaluierung

### Trainer übernehmen grundsätzlich unterschiedliche Rollen als

- Lehrinhaltsexperten/-expertinnen
- Methoden- und Interaktionsexperten/-expertinnen
- Lernexperten/-expertinnen
- Innovationsexperten/-expertinnen

Bei der Evaluierung werden in der Regel noch andere relevante Informationen abgefragt, zum Beispiel zu Rahmenbedingungen, wie Unterbringung und Organisation der Bildungsveranstaltung.

### c) Programmevaluierung

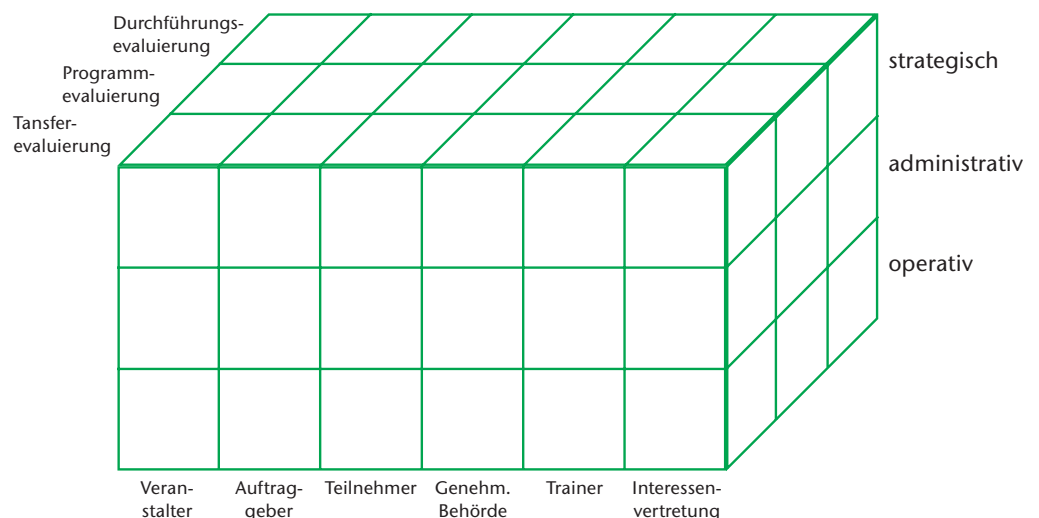
#### Die drei wichtigsten Fragestellungen bei der Programmevaluierung zielen im Wesentlichen darauf ab,

- die Qualität eines bestehenden Programms insgesamt zu überprüfen,
- einzelne Schwachstellen eines bestehenden Programms zu identifizieren, um diese in Zukunft zu verbessern,
- Programme mit derselben Zielrichtung zu vergleichen.

Programmevaluierung ist naturgemäß von besonderem Interesse für Auftraggeber, Bildungsplaner und Bildungsverantwortliche, da hier Daten zur Verbesserungen und für das Benchmarking mit ähnlichen Institutionen erhoben werden.

### 4.4 Evaluierungsmatrix zur Bestimmung von Verwendungszielen

Die folgende Übersicht soll dazu dienen, einen Überblick zur zielgenauen Verwendung von Evaluierungsdaten zu erlangen.

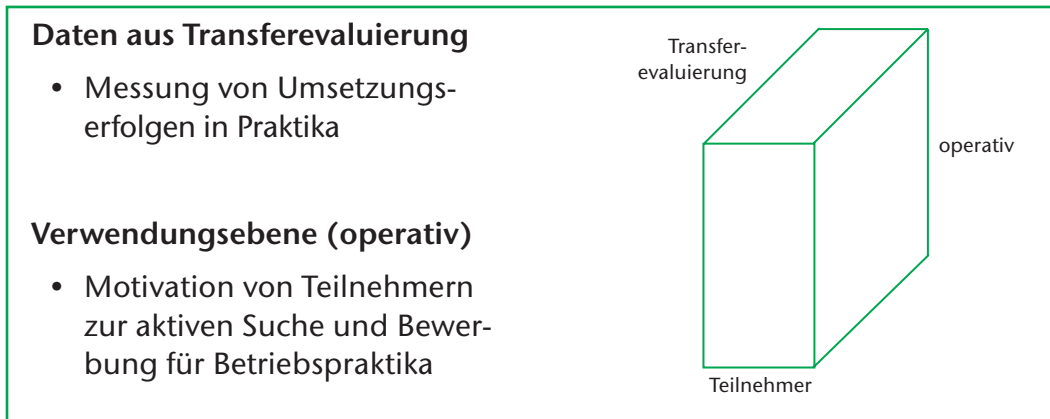


Tafel 20: Evaluierungsmatrix zur Bestimmung von Verwendungszielen

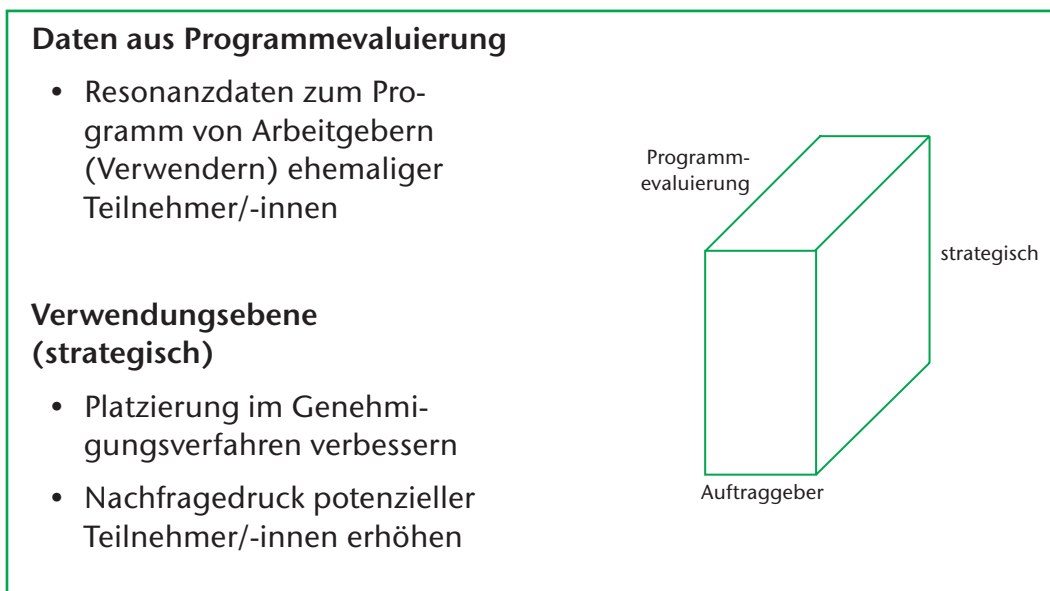


Auf diese Weise lassen sich die Zielebene, der Evaluierungsdatentyp und Zielgruppe (Interessenten) sehr genau umreißen und gegenüber anderen Verwendungszwecken abgrenzen. Für eine Bildungsorganisation, die im besonderen Maße zum Beispiel durch eine Wettbewerbssituation ihr Umfeld mit abgesicherten Aussagen aus einem Evaluierungssystem zu versorgen hat, ist die Erarbeitung der Evaluierungsmatrix ein Muss. Ansonsten ist die Gefahr gegeben, durch individuelle Ansprüche des Umfeldes in Kapazitätsengpässe zu gelangen oder erhöhten Aufwand betreiben zu müssen.

### An zwei Beispielen soll die Evaluierungsmatrix verdeutlicht werden:



Tafel 21: Beispiel 1



Tafel 22: Beispiel 2

Über die Beschreibung der Ziele kann die Herleitung und Verwendung von Evaluierungsdaten sehr genau bestimmt werden.

Peter Noll ist Dipl.-Kaufmann und war zur Zeit des Referates Leiter Personalentwicklung der Mannesmann Demag AG, Duisburg. Seit Januar 1999 ist er Manager bei der AMD Saxony Manufacturing GmbH, Dresden.

An der Sternschanze 5  
01468 Moritzburg  
Ortsteil: Boxberg

Tel.: 03 51/8 36 40 03  
Fax: 03 51/8 36 40 05  
E-Mail: peter.noll@amd.com

Zum Autor

Anschrift

## 5 Mündliche Auswertung von Seminaren

### 5.1 Strukturierte mündliche Auswertungsformen

Dr. Michael Dembski, Wuppertal

Qualitätssicherung im Bildungsbereich erfordert, dass der Veranstalter über Erwartungen und Einschätzungen seiner Teilnehmer informiert ist.

Standardisierte Fragebögen gehören inzwischen bei vielen großen Bildungseinrichtungen zum Qualitätssicherungssystem. Bei einzelnen Veranstaltungsformen oder Zielgruppen wird es jedoch nur schwer möglich sein, mittels eines (häufig komplizierten) Auswertebogens die notwendigen

Informationen über die Beurteilung einer Veranstaltung zu erlangen. Oft passt die Form des standardisierten Bogens nicht zum Typ der Veranstaltung; bei anderen ist diese Form der Veranstaltungsbeurteilung nicht dem Teilnehmerkreis angemessen.

Darüber hinaus gelten für standardisierte Befragungen die bekannten Vorbehalte, insbesondere die, dass spontane, individuelle, jenseits der Erwartungen der Ersteller eines Fragebogens liegende Aussagen, nicht „zugelassen“ werden.

Um jedoch diesen Wissenschaftsstreit zwischen qualitativen und quantitativen Auswerteformen nicht zu übertreiben, sei eine Bemerkung erlaubt:

Jede Form der Auswertung ist besser als keine Auswertung. Zumindest im Alltagsbetrieb eines Bildungsveranstalters kommt es oft nicht in erster Linie auf wissenschaftlich einwandfreie Auswertungsergebnisse an, sondern darauf, überhaupt und systematisch Rückmeldungen von den Kunden/Teilnehmern zu erhalten. Damit wird die Bereitschaft eines Fragestellers oder einer Organisation angesprochen, die in den Befragungen gewonnenen Erkenntnisse auch in Veränderungen umzusetzen.

#### **Wen sollte man befragen?**

Zuallererst wird sich eine mündliche Befragung sicherlich an die Teilnehmer/-innen einer Bildungsveranstaltung wenden. Daneben sind aber eine ganze Reihe von potenziellen „Beteiligten“ zu nennen, die gleichfalls nach ihrem Eindruck zum Ablauf einer Veranstaltung befragt werden können, wobei dieser Kreis der „indirekten Kunden“ vom Typ der Bildungsmaßnahme abhängig ist. Indirekte Kunden können sein: Eltern, der direkte Vorgesetzte eines Teilnehmers, der Personalchef, der Auftraggeber einer Bildungsveranstaltung, das heißt alle diejenigen, die mittel- oder unmittelbar an einer Bildungsmaßnahme beteiligt sind.

Solche mündlichen Auswertungen können auch im Rahmen einer Fallbesprechung durchgeführt werden, bei denen im Kollegen- oder im Referentenkreis über Organisation und Durchführung, Erfolge, Misserfolge und deren Ursachen gesprochen wird. Selbst eine abschließende Selbstwertung

(das Selbstgespräch eines Referenten) kann im weitesten Sinne als sinnvolle Form der mündlichen Auswertung betrachtet werden, wenn diese Beurteilung der eigenen Aktivitäten nach einem selbst auferlegten Auswertungsschema durchgeführt wird.

So überraschend es klingen mag, in mündliche Auswertungs- und Befragungsformen sollten auch Personen eingebunden werden, die nicht an Bildungsveranstaltungen des eigenen Hauses teilgenommen haben:

- Von Teilnehmenden wird man in einer Erhebung erfahren können, wie erfolgreich oder mit welchen Fehlern Inhalt und Organisation einer Bildungsveranstaltung umgesetzt worden sind.
- Aber nur von „Nichtteilnehmenden“ wird man Antwort auf die Frage erhalten, warum sie eine bestimmte Bildungsveranstaltung jetzt nicht, in diesem Hause nicht oder überhaupt nie besuchen werden. Für die Marketingaktivitäten eines Bildungsträgers ist diese Frage von erheblicher Bedeutung.

#### **Wann befrage ich?**

Bei der mündlichen Auswertung gilt ähnlich wie für schriftliche Formen der Beurteilung, dass **vor**, **während** und **am Ende** der Veranstaltungen nach der Erfüllung der Erwartungen und nach der Zufriedenheit des Kunden/der Kundin gefragt werden kann.

Vielleicht noch stärker als bei schriftlichen Formen ist aber die mündliche Form des Auswertungsgesprächs dazu geeignet, mit deutlichem Abstand zur Durchführung einer Veranstaltung einen Eindruck von dem zu erhalten, was bei Teilnehmenden dauerhaft bezüglich einer besuchten Veranstaltung haften geblieben ist.

Diese Abfrage kann bei einem späteren Besuch des Hauses, bei gezielten Besuchen von Altteilnehmern oder auch durch telefonische Kontaktaufnahme erfolgen. Eine solche nachträgliche Befragung dient (je nach Zielgruppe) nicht nur der Qualitätssicherung, sondern unterstützt auch den Aspekt der Kundenbindung. Die Bedenken gegenüber solchen nachträglichen Anfragen („Was konnten Sie besonders im Alltag umsetzen?“) werden m.E. durch den positiven Eindruck beim Kunden („Die kümmern sich auch noch nach der Veranstaltung um mich!“) mehr als aufgewogen. Allerdings wird eine solche Form der nachträglichen mündlichen Befragung nur exemplarisch in ausgewählten Fällen möglich sein (Mengenproblem).

Bildungsinstitute, die viel mit externen Referenten zusammenarbeiten, sollten die Möglichkeit nutzen, ihre Referenten unmittelbar nach Abschluss eines Seminars zu deren Eindrücken zum Verlauf des Seminars zu befragen.

Zu keinem Zeitpunkt ist ein Referent gesprächsfreudiger, informativer und kreativer als unmittelbar nach Veranstaltungsende.

Offene oder geschlossene Fragen

### **Wie befrage ich?**

Die Beispielfrage des letzten Absatzes macht deutlich, dass die Fragestellung für den Beginn eines Auswertungsgesprächs eine nicht unerhebliche Rolle spielt.

**Offene Fragen** („Was ist Ihnen vom Seminar in positiver oder negativer Erinnerung geblieben?“) führen leichter zum Gedankenaustausch als **geschlossene Fragestellungen** („War das Seminar informativ?“ Antwort: ja/nein, gegebenenfalls Ende des Gesprächs).

Für Auswertungsgespräche sollten vorher in Form eines Befragungsleitfadens die wesentlich erscheinenden Aspekte für die Struktur des Gesprächs schriftlich niedergelegt werden.

Wenn es darum geht, Stärken und Schwächen der Dienstleistungsqualität eines Bildungsträgers im Gespräch zu erheben, können im Auswertungsgespräch bestimmte kritische Ereignisse mittels standardisierter offener Fragen erfasst werden. Über diese Fragen sollen sich die Kunden an bestimmte, ihnen (un)angenehme oder für sie (un)befriedigende Ereignisse erinnern:

gende Ereignisse erinnern:

**Denken Sie an einen Vorfall, bei dem Sie als Kunde einen besonders zufrieden stellenden oder besonders unbefriedigenden Service erlebt haben.**

- Wann kam es zu diesem Ereignis?
- Beschreiben Sie die konkreten Umstände, die zu dieser Situation geführt haben.
- Wie hat sich der betreffende Mitarbeiter konkret verhalten? (Was hat er gesagt, getan?)
- Warum war gerade dies für Sie ein besonders unbefriedigendes/ besonders zufrieden stellendes Ereignis?

Über eine derartige Befragung erhält das Bildungsunternehmen

- ein umfassendes Bild, wie der Kunde seine Dienstleistungsprozesse sieht,
- Hinweise auf die Aspekte, die aus Sicht des Kunden zur Beurteilung von Dienstleistungsqualität wichtig sind.

Es hängt von der Gesprächssituation und von der Bereitschaft des Befragten ab, ob solche Auswertungsgespräche auf Tonband oder im begleitenden Protokoll dokumentiert werden dürfen oder ob der Fragesteller im Anschluss an das Gespräch ein Gedächtnisprotokoll anfertigen wird.

Während die bisher beschriebene Form der Auswertung von einem Einzel- oder einem Gruppengespräch ausgeht, kann es in anderen Veranstaltungsformen sinnvoll sein, die Ergebnisse der Beurteilungen zu visualisieren. Das hat den Vorteil, dass sich die Teilnehmenden über die individuellen Einschätzungen gegenseitig informieren können. Darüber hinaus werden sie so in die Auswertung eingebunden. Man kann dabei die Ergebnisse unmittelbar mit ihnen diskutieren.

Visualisieren

Hierbei lassen sich die Regeln für das Formulieren von Fragen auch auf die Arbeit mit Metaplantafel oder Flipchart übertragen.

Qualitative Aussagen werden durch offene Fragen angeregt. Die Antworten können auf Kärtchen oder einer Informationstafel erfasst werden. Ein Beispiel zur „Auswertung des Seminars im Rundgespräch“.

## Auswertung des Seminars im Rundgespräch

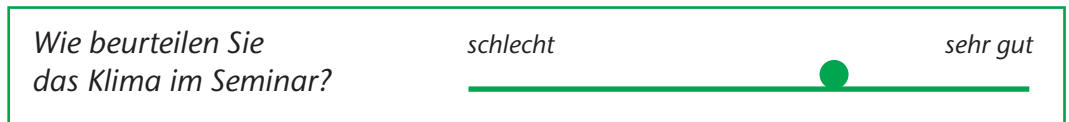


Tafel 23: Auswertung des Seminars im Rundgespräch

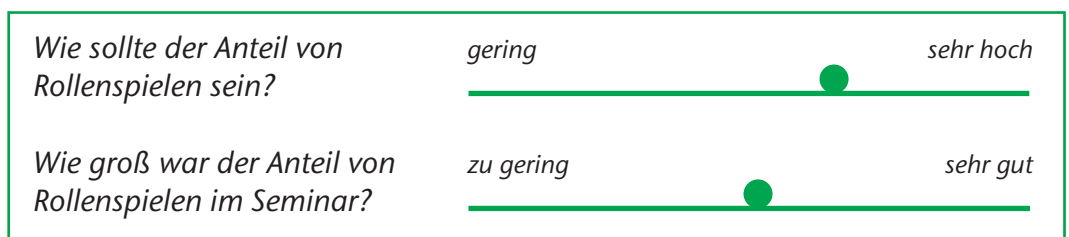
Quelle: Die Darstellung wurde mit freundlicher Genehmigung des Bertelsmann Verlages, Bielefeld, der CD-ROM „Seminare erleben - Ausbildung erleichtern“ (siehe Seite 85) entnommen.

### Punktabfrage

Bei der **Punktabfrage** können die Teilnehmenden ihre Einschätzung mit Klebepunkten auf einer Skala zu einer oder zu mehreren Fragen visualisieren. Dabei gibt es einmal die Möglichkeit zu einer direkten, zufriedenheitsorientierten Qualitätsmessung durch eine eindimensionale Fragestellung (Einkomponentenansatz), etwa wie im folgenden Beispiel:



Mit einer zweidimensionalen Fragestellung (Zweikomponentenansatz) erhält man eine indirekte, einstellungsorientierte Qualitätsmessung, etwa durch die folgenden Beispiele:



Durch Punktabfragen vor, während oder nach einem Seminar können Veränderungen in der Einschätzung deutlich gemacht werden.

Die Vergabe mehrerer Klebepunkte für einzelne Fragestellungen (zum Beispiel bei der Frage nach der Bedeutung einzelner Seminarinhalte) erlaubt dem Antwortenden eine Gewichtung.

Die entsprechenden Veranstaltungsauswertungen können ohne Probleme aufbewahrt, fotokopiert oder aber mit digitalen Kameras fotografiert und archiviert werden. Das bedeutet, dass auf diesem Wege letztlich auch eine statistische Auswertung über eine größere Zahl von Veranstaltungen möglich ist.

Zu den nichtstandardisierten, schriftlichen Formen der Veranstaltungsauswertung sind schließlich auch **Qualitätskarten** zu zählen, die im Sinne einer Selbstbeobachtung die Lehrer/-innen oder Organisator(inn)en bei der Kontrolle ihrer Aktivitäten unterstützen sollen. Diese Qualitätskarten können speziell dann zum Einsatz gelangen, wenn einerseits schriftliche oder mündliche Befragungsformen (aus welchen Gründen auch immer) nicht angebracht sind und wenn andererseits es den Verantwortlichen wichtig ist, das eigene Tun einer Selbstbeobachtung zu unterziehen.

Aufbau und die Nutzung der Kärtchen lassen sich wie folgt beschreiben:

- Vor Beginn der Veranstaltung
  - Klärung der Beobachtungssituation
  - Beschreibung des Qualitätszieles, das erreicht werden soll
  - Festlegung messbarer Qualitätskriterien, die eingehalten werden sollen, und der Kontrollinstrumente

### Qualitätskarten

- Beobachtungsergebnisse (zu verschiedenen Situationen; täglich, in festgelegten Abständen oder am Ende der Veranstaltung)
  - Beurteilung einer oder mehrerer Situationen, täglich oder in festgelegten Abständen im Hinblick auf die selbst festgelegten Kriterien
  - Dokumentation von Zielerreichung oder Zielabweichung

Auf der Vorderseite der Qualitätskarte können (vor Beginn der Veranstaltung) Situation, Ziele und Kriterien festgehalten werden:

Vor der Veranstaltung: Planung	
Situation:	Logo oder Bild
Zielvorstellung:	
Aufgaben:	Wege zur Zielerreichung:
Messkriterium:	
Kontrollinstrument:	

Qualitätskarte  
(Vorderseite)

Auf der Rückseite der Qualitätskarte können die Beobachtungsergebnisse notiert werden:

Nach der Veranstaltung: Beobachtungsergebnisse
Zur Situation:
Zur Zielvorstellung:
Zu den Erfahrungen, Ergebnissen und Erkenntnissen:

Qualitätskarte  
(Rückseite)

*Zusammenfassung:*

Sicherlich erlauben schriftliche Formen der Veranstaltungsauswertung, der Fragetechnik, der Auswahl von Probanden, der Ziehung von Stichproben und der statistischen Interpretation von Ergebnissen eine wissenschaftlich befriedigendere Auseinandersetzung als mündliche. Dennoch: Unter dem Aspekt, dass die Teilnehmer dem Veranstalter oder Trainer häufig in der Kaffeepause die entscheidenden Dinge quasi nebenbei sagen, sei zu „unwissenschaftlichem“ Vorgehen bei der Veranstaltungsauswertung, zu persönlichem Kundenkontakt und zum Zuhören ermutigt.

Zum Autor

Dr. Michael Dembski ist selbstständiger Trainer für Qualitätsmanagement und zur Ausbildung von Auditoren.

Anschrift

die kleine akademie  
Hütter Buschstr. 12  
42349 Wuppertal

Tel.: 02 02/2 47 12 76  
Fax: 02 02/2 47 12 75

E-Mail: [die.kleine.akademie@telebel.de](mailto:die.kleine.akademie@telebel.de)

Internet: <http://home.t-online.de/home/die.kleine.akademie>

die kleine akademie



hat folgende Schwerpunkte:

- organisatorische und betriebswirtschaftliche Beratung bei der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff.
- Seminare für Bildungsinstitute und Dienstleister im sozialen Bereich
- Trainer in offenen und firmeninternen Seminaren zu den Themen Personal- und Organisationsentwicklung, Projekt- und Gruppenarbeit, Arbeitstechniken, Qualitätsmanagement und Kundenorientierung



## 5.2 Strukturierte Formen mündlicher Seminauswertung

Andrea Ludwig, Bochum

Am Ende eines jeden Seminars steht die Seminauswertung. Nicht selten lässt allein schon der Begriff „Feedback“ Teilnehmer und Trainer leise innerlich seufzen. Entsprechend wenig aussagefähig scheinen dann auch oft die Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Neben den Zielen und den Schwierigkeiten der Seminauswertung werden in diesem Beitrag Formen der mündlichen Seminauswertung mit Hilfe von Moderationsmethoden vorgestellt.

### 5.2.1 Ziele der Seminauswertung

Die Seminauswertung soll Trainern wie Teilnehmenden noch einmal die Möglichkeit geben, das Semingesehen Revue passieren zu lassen.

#### Ziele einer solchen Auswertung können sein:

- Kontrolle des Lernerfolges  
„Was habe ich gelernt?“
- Kontrolle des Trainerverhaltens  
„Was war gut, was könnte ich besser machen?“
- Kontrolle des Arbeitsklimas  
„Wie war die Gruppe?“
- Transfersicherung  
„Was werden Sie ändern, wie wollen Sie vorgehen?“
- Abschluss eines Seminars  
„Was hat die Seminauswertung ergeben?“

### 5.2.2 Schwierigkeiten der Seminauswertung

Auffällig bei vielen Seminauswertungen ist die Tatsache, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich häufig recht undifferenziert äußern („Es hat mir ganz gut gefallen“). Auch bei der Auswertung an Hand von Fragebögen bleiben Aussagen recht vage. Auf Ranking-Skalen werden „negative“ Extremwerte häufig vermieden.

Für dieses Feedback-Verhalten, das nur selten eindeutige Handlungsimpulse fordert, gibt es verschiedene Gründe:

Wesentlich scheint bei Teilnehmerinnen und Teilnehmern das Gefühl zu sein, die Qualität nicht wirklich beurteilen zu können. Tatsächlich haben sie häufig keinen Überblick über die gesamte Materie eines Seminars. Daher können sie nicht realistisch einschätzen, ob das im Seminar bearbeitete Thema die wichtigen Kernpunkte beinhaltet oder ob Wesentliches fehlte. Sie fühlen sich inkompetent. Ähnliches gilt auch in Bezug auf Trainer/-innen.

- Auswirkungsunterlagen sind oft sehr vage.
- Ranking-Skalen werden meist im Mittelfeld angekreuzt.

Teilnehmerinnen und Teilnehmern fehlt in der Regel ein Vergleichsmaßstab, um beurteilen zu können, ob ein Trainer kompetent ist oder nicht. Sie wissen nicht, was an Methoden oder Verhaltensweisen alternativ möglich wäre. So wird die persönliche Befindlichkeit zwangsläufig zum einzigen Kriterium der Seminarbewertung. Diese wird aber oft nicht offen geäußert. Einerseits fehlt es an der Übung, über die eigenen Probleme zu sprechen, andererseits fürchten Teilnehmer, sich vor einer Gruppe zu blamieren oder den Trainer zu verärgern. In vielen Fällen greifen viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer lieber auf unverbindliche Formeln zurück, zum Beispiel „*Es hat mir gut gefallen*“, „*Ich habe viel gelernt*“ oder „*Ich kann mich meinem Vorredner nur anschließen*“.

### 5.2.3 Grundsätzliche Überlegungen

Seminauswertungen sollten gut strukturiert sein.

Aus diesen Erfahrungen lässt sich die grundsätzliche Notwendigkeit ableiten, Seminauswertungen zu strukturieren. Trainer erleichtern den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Seminauswertung deutlich, wenn sie sagen – oder besser: aufschreiben, was sie genau wissen wollen. Dies kann in Form von Schlagworten oder Halbsätzen („*Die Gruppenarbeit war...*“) geschehen. Wichtig ist auch, den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu erklären, warum eine Seminauswertung stattfindet und was der Trainer sich davon verspricht.

### 5.2.4 Seminauswertung mit Hilfe von Moderationstechniken

#### Blitzlichtmethode (Einpunktfrage)

Der Trainer/die Trainerin zeichnet auf die Pinnwand ein Koordinatenkreuz (siehe Tafel 24).

➤ Die vertikale Achse drückt die Befindlichkeit aus:



Das lachende Gesicht heißt: „*Es geht mir sehr gut.*“



Das traurige Gesicht meint: „*Ich fühle mich sehr schlecht.*“

➤ Die andere Skala zeigt den Wissensdurst:









Das leere Glas sagt: „*Ich könnte noch ein bisschen was an Stoff vertragen; ich bin noch wissensdurstig.*“



Das volle Glas bedeutet: „*Mir reicht's für heute.*“

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten jeweils einen Klebepunkt, mit dem sie ihren persönlichen Standpunkt verdeutlichen können. Wichtig ist, dass alle gleichzeitig aufstehen und nicht nacheinander die Punkte kleben. Wenn alle fertig sind, kann der Trainer/die Trainerin noch eine kurze Auswertung vornehmen, indem er/sie unterstreicht, wo die Mehrheit liegt. Es ist auch möglich, die Teilnehmenden bei Abweichungen nach deren Zustandekommen zu fragen. Dabei muss jedoch darauf geachtet werden, dass niemand bloßgestellt wird, etwa durch eine Formulierung wie „*Können Sie sich vorstellen, was jemanden bewegen könnte, sich so schlecht zu fühlen, dass er hier unten gepunktet hat?*“ Natürlich besteht nach einer solchen „Kleberunde“ immer noch die Möglichkeit zu einem kurzen Feedback in Statementform.

Klären Sie, ob auch alle das System verstanden haben.

Mit einem Klebepunkt machen Sie zwei Aussagen.

- senkrecht:  
Mit der Höhe des Punktes zeigen Sie den Grad Ihrer generellen Zufriedenheit an.
- waagrecht:  
Je weiter Sie den Punkt auf der rechten Seite platzieren, desto deutlicher sagen Sie, dass Sie zur Zeit keinen weiteren Informations- oder Diskussionsbedarf haben.

Tafel 24: Grafische Darstellung einer Blitzlichtpinwand

#### Vorteile:

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden aktiviert.
- Die Bewertung bleibt teilweise anonym.

#### Nachteile:

- Die Seminauswertung bleibt relativ oberflächlich.

#### Tipp:

- Die Koordinaten an Hand bekannter Systeme erläutern, zum Beispiel „Das funktioniert wie Geld oder Liebe.“

### ☐ Methode Koffer und Schuh (Kartenfrage)

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten jeweils eine Karte mit einem Koffer und eine mit einem Schuh aus Pappe. Ihre Aufgabe besteht nun darin, Antworten auf folgende zwei Fragen in den Koffer und den Schuh zu schreiben:

- *Was will ich aus diesem Seminar mitnehmen?  
(Was packe ich jetzt in meinen Koffer?)*
- *Wo drückt mich noch der Schuh?  
(Was hat mir gefehlt, was würde ich mir noch wünschen?)*

Die „Koffer“ und „Schuhe“ werden eingesammelt, angepinnt und vorgestellt. Nun können unterschiedliche Meinungen diskutiert werden. Darüber hinaus ergibt sich so eine gute Möglichkeit, weitere Maßnahmen abzusprechen oder Lernpartnerschaften zu vereinbaren.

#### Vorteile:

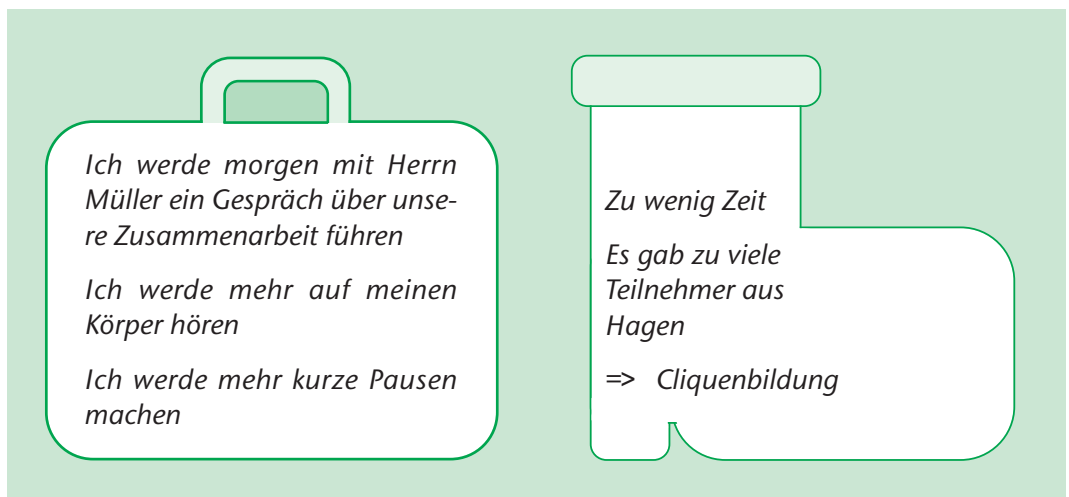
- Auch Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die nicht gern vor der Gruppe sprechen, können sich beteiligen.
- Die Bewertung erfolgt teilweise anonym.
- Unangenehme Aspekte werden ausdrücklich abgefragt.

#### Nachteile:

- Die Vorbereitung ist etwas aufwändiger.
- Das Verfahren ist schwierig bei Teilnehmergruppen mit Schreibschwierigkeiten.

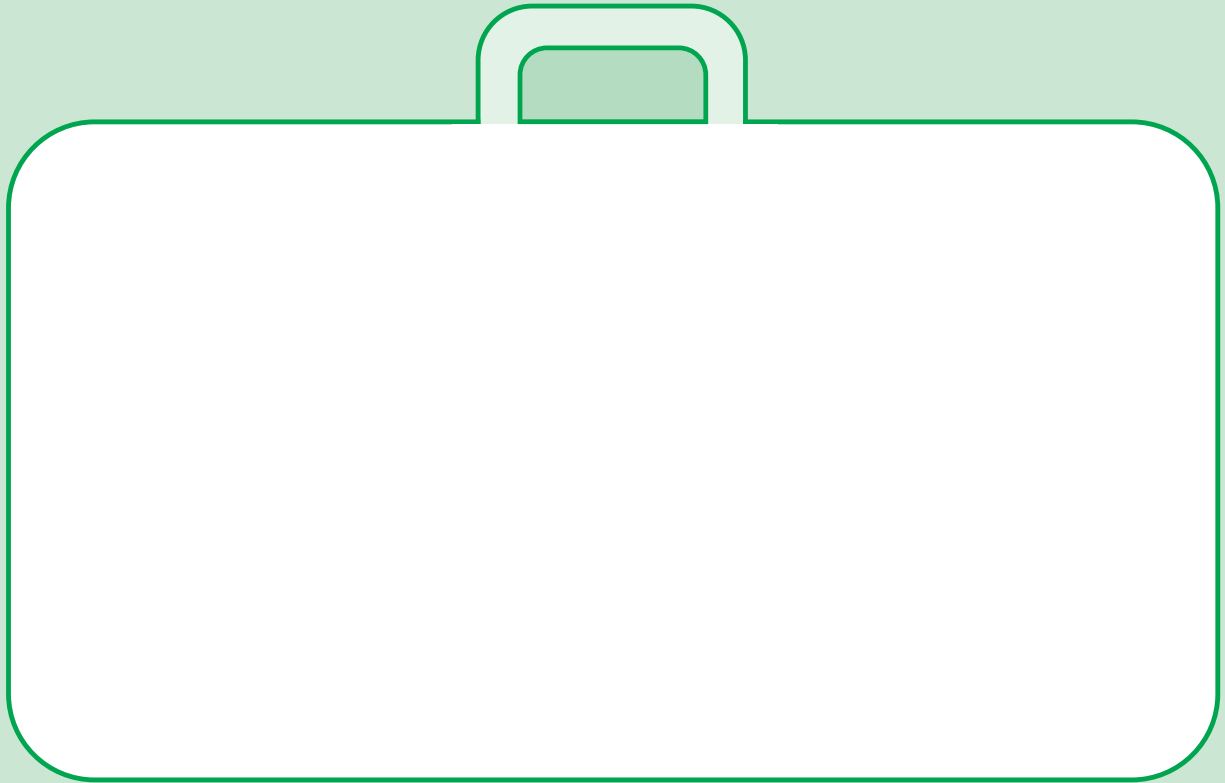
#### Tipp:

- Mehrere Koffer bzw. Schuhe verteilen und nur jeweils einen Punkt pro Koffer/Schuh zulassen. So lassen sich verschiedene Punkte ordnen.



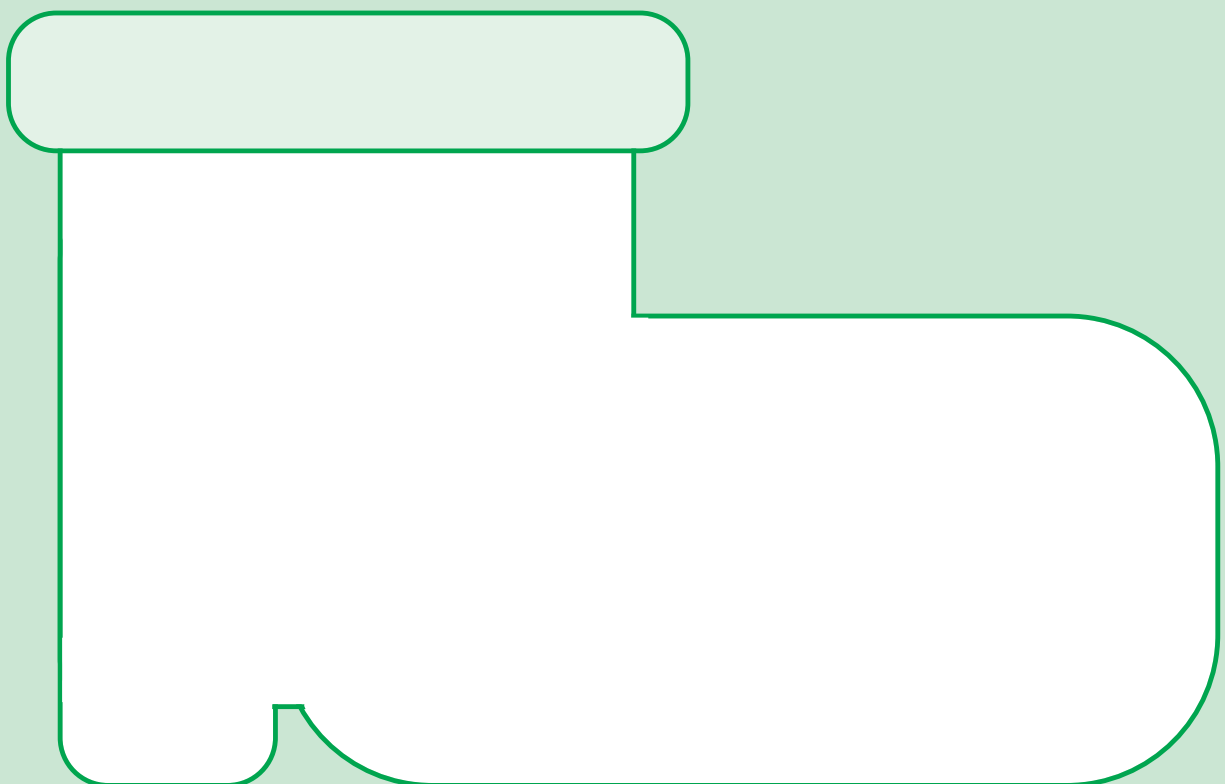
Tafel 25: Beispiel für ausgefüllte Koffer- und Schuhkarten

**Kopiervorlagen:**



Quelle: QS 27, Seite 61

Tafel 26: Beispiel für eine Kofferkarte



Quelle: QS 27, Seite 61

Tafel 27: Beispiel für eine Schuhkarte

## Galeriemethode

□ *Galeriemethode*

Bei dieser Form der Seminauswertung werden einige Pinnwände thematisch vorbereitet. Sie erhalten Überschriften, wie „Das Arbeitsklima war“, oder „Der Trainer hat den Stoff ... vorgetragen“. Die Teilnehmer erhalten einen Stift und können nun die „Galerie“ beschreiten. Zu jedem Thema haben sie die Möglichkeit, ihre Meinung aufzuschreiben.

Wichtig dabei ist, dass sie mehrmals die einzelnen Wände betrachten, weil sich oft aus den Meinungen anderer neue Ideen und Anregungen ergeben. Eine abschließende Auswertung ist nicht mehr nötig.

**Vorteile:**

- Auch Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die nicht gern vor der Gruppe sprechen, können sich beteiligen.
- Teilnehmerinnen und Teilnehmer können direkt die Meinungen anderer aufgreifen.
- Unterschiedliche Meinungen können deutlich werden.

**Nachteile:**

- Der Zeitaufwand ist sehr hoch (mind. 2 Std.).

**Tipp:**

- Möglichst genau so viele Wände vorbereiten wie Themen
- Bewertungsmöglichkeiten in positive und negative Aspekte teilen:
  - Das Thema war spannend, weil ...
  - Das Thema war öde, weil ...)

*Schlussbemerkung*

Abschließend sei darauf verwiesen, dass unabhängig von der gewählten Methode eine gute Seminauswertung im Wesentlichen nach wie vor von dem Trainer/der Trainerin abhängt.

Über den Verlauf eines gesamten Seminars muss ein Klima produktiver Zusammenarbeit vorherrschen, das dann auch zu einer aussagefähigen Auswertung führen kann.

## Zur Autorin

Andrea Ludwig hat eine eigene Firma für Beratung und Training. Ihre Schwerpunkte sind Begleitung von Unternehmensveränderungen in Form von Seminaren, Einzelberatung und Prozessbegleitung.

## Anschrift

Auf dem Backenberg 13  
44801 Bochum  
Tel. 02 34/9 71 91 73  
E-Mail: andrea.ludwig@gmx.de

## 6 EDV-gestützte Auswertung

### 6.1 Erfahrungen mit der EDV-gestützten Seminaerauswertung

*Dr. Hans Amendt, Akademie Klausenhof*

Seminaerauswertungen in Form von Befragungen der Teilnehmenden mittels standardisierter Fragebögen verlangen:

- regelmäßige und systematische Durchführung der Befragungen
- regelmäßige Auswertung
- einfache und schnelle Durchführung der Auswertung

Die EDV kann bei regelmäßigen Seminaerauswertungen eine große Hilfe sein. Spezielle Programme ermöglichen folgendes:

- Erfassung, Speicherung und systematische Aufbereitung aller Einzelergebnisse
- Auswertung der Gesamtergebnisse eines Seminars für die standardisierten Teile.
- Verknüpfungen und Herausstellung bestimmter Konstellationen.
- Zahlenmäßige oder grafische Darstellung der Ergebnisse.
- Zusammenfassung und Vergleich von Ergebnissen mehrerer Seminare.

Die Hauptarbeit dabei ist die Eingabe der Ergebnisse in den Computer. Dies lässt sich leicht von jeder Person, die gewohnt ist, mit einem PC zu arbeiten, durchführen. Diese zeitaufwändige Arbeit lässt sich nur vermeiden, wenn es möglich ist, dass die Teilnehmer/-innen eines Seminars ihre Meinung per PC eingeben. Dies bietet sich insbesondere bei PC-Lehrgängen an, wo kein besonderer Aufwand nötig ist, um dem Einzelnen den Zugang zu einem PC zu verschaffen. Andererseits kann auch den Teilnehmenden die Möglichkeit gegeben werden, nacheinander ihre Einschätzung in einen PC im Seminarraum einzugeben.

Für die durchführende Einrichtung stellt sich die Frage, mit welchen Auswertungsprogrammen gearbeitet werden soll. Hier bieten sich grundsätzlich zwei Möglichkeiten an:

- Kauf eines speziellen Programms
- Erstellung eines eigenen Programms auf Basis einer Standardsoftware

Im Rahmen eines Seminars wurden beide Möglichkeiten vorgestellt. Am Ende des Seminars erhielten die Teilnehmer/-innen die Möglichkeit, ihre Seminarbewertung mit Hilfe des Programms „Aladin-GuteFrage“ (siehe Seite 65 ff.) und mit einem von Dr. Hans Moll, Dozent der Akademie Klausenhof, auf Basis von MS-Excel programmierten Modells (siehe Seite 74 ff.) durchzuführen. Beide Programme werden hiermit vorgestellt.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass nur die standardisierten Fragen, die mit Ankreuzen beantwortet werden können, Berücksichtigung gefunden haben. Die offenen Fragen, die mit Text beantwortet werden, können jedoch auch erfasst und wiedergegeben werden.

*Fazit:*

Beide Programme können die Auswertungsarbeit erleichtern. Die Erstellung eines eigenen Programms mit MS-Excel erfordert eine DV-Fachkraft mit Programmierkenntnissen.

Die Einrichtung/Anpassung des Programms „Aladin-GuteFrage“ erfordert in der Anfangsphase Zeit, Aufwand und Schulung. Es ist nicht alles so leicht und einfach selbst zu machen, wie es auf den ersten Blick aussieht.

Langfristig wird sich die EDV-gestützte Auswertung jedoch durchsetzen und bezahlt machen. In der Akademie Klausenhof sind die ersten Schritte gemacht. Weitere werden zur ständigen Verbesserung folgen.



## 6.2 Das Programm „GuteFrage“

Gabriele Grunert, Köln

Bei einer größeren Anzahl von Befragten oder wenn der Anspruch auf eine differenzierte Auswertung korrelierender Daten besteht, ist eine EDV-gestützte Auswertung sinnvoll. Diese ermöglicht durch Korrelationen, Filter und Bündelungen eine neue Auswertungsebene. Die Aussagefähigkeit von Befragungen kann schnell und unkompliziert unter neuen Gesichtspunkten betrachtet werden.

Bleibt die Zahl der Befragten jedoch klein und ist der Anspruch an korrelierende Daten gering, wird eine EDV-gestützte Erfassung und Auswertung kaum in Erwägung gezogen werden; der Arbeits- und Zeitaufwand zur Auswertung ohne EDV wird sich in überschaubaren Grenzen halten.

Die EDV-gestützte Auswertung bringt nicht nur ein Mehr an Quantität verwertbarer Daten, sondern auch eine qualitative Verbesserung.

In der Erarbeitung des Fragebogens und der Festlegung der Korrelationen für die Auswertung liegt die wichtigste Aufgabe. Was nicht erfasst wurde, kann auch nicht in die Auswertung mit einbezogen werden. Deshalb muss von vornherein klar sein, welches Ziel man mit der Auswertung erreichen will. So kann es zum Beispiel für Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen wichtig sein zu wissen, bei welcher Personengruppe ein Seminar besonders gut ankommt. Um das auszuwerten, muss nach Geschlecht, Alter, Ausbildung und Ähnlichem gefragt werden.

Die Antwortmöglichkeiten sollten allerdings in einem überschaubaren Rahmen bleiben. Statt zum Beispiel eine Frage mit 35 verschiedenen Antwortmöglichkeiten und Mehrfachnennungen zuzulassen, sollte man diese in mehrere Einzelfragen unterteilen, um zu einem sinnvoll auswertbaren Ergebnis zu gelangen.

Unter statistischen Daten sind numerische Daten zu verstehen. Deshalb sollte auf Antworten in Textform soweit wie möglich verzichtet werden. Eine Auswertung ist nur möglich, wenn die Fragen „standardisiert“ sind, das heißt, wenn sich alle Befragten an ein einheitliches Schema halten müssen.

Fragen  
standardisieren

Standardisierte Antworten, die zu numerischen Ergebnissen führen, müssen nicht zu einer Einschränkung des Antwortenden in seiner Bewertung führen. Hier ist der differenzierte Aufbau des Fragebogens und die Auswahl der Antworten als wichtige Vorarbeit unabdingbar.

Kann infolge der Fragestellung nur in Textform geantwortet werden, ist es bei der Auswertung lediglich möglich, eine Liste der Antworten – und die Häufigkeit der Nennung – auszugeben.

Bei der EDV-gestützten Auswertung soll den Antwortenden jedoch nicht jede Möglichkeit der freien Äußerung genommen werden. Bei bestimmten Fragen kann das unabdingbar sein, etwa bei der Frage: „Was fehlte Ihrer Mei-

nung nach bei diesem Seminar?“ Hier sollten die Antwortenden nicht von vornherein eingeschränkt werden. Bei dieser Frage ist das Ziel, eventuell Informationen zu bekommen, an die bei der Vorbereitung des Seminars einfach nicht gedacht wurde.

Sind die genannten Vorgaben erfüllt und wird im Entwurf des Fragebogens das Multiple-Choice-Prinzip angewandt, ist die schnelle und bequeme Erfassung mit einem Programm möglich. Die darauf aufbauende Auswertung ist schnell und kann sehr viele Aspekte berücksichtigen, die ohne eine Programmunterstützung nur mit einem erheblichem Zeitaufwand zu realisieren wären.

### „GuteFrage“ – Leichte Erfassung und Auswertung von Fragebögen auf dem Personal Computer

„GuteFrage“, mittlerweile bei mehreren Bildungsträgern im Einsatz bewährt, in einer neuen Version. Das Programm bietet:

- vorgefertigte Auswertungsformulare für WinWord und Beispieltabellen für Excel,
- Textbausteine zur Standardisierung von freien Fragen und deren statistischer Auswertung.

Als Standardbogen enthält das Programm den Fragebogen des Arbeitsamts für die Teilnehmer/-innen an Kursen geförderter Bildungsträger.

#### *Menügeführt und netzwerkfähig*

Alle Optionen stellt die Software durch mausunterstützte Pulldownmenüs zur Verfügung. Hintergrundtabellen liefern individuelle Hilfs- und Auswahloptionen. „GuteFrage“ kann in einem Netz gleichzeitig von mehreren Anwendern/-innen genutzt werden.

#### *Die Erfassung:*

Nach der Eingabe der Grunddaten eines Seminars (Nummer, Name, Typ und anderes) werden die einzelnen Fragen nacheinander auf dem Bildschirm zur Eingabe bereit gestellt. Wird die Eingabe unerwartet unterbrochen, kann die Arbeit mit dem Programm später an der zuletzt bearbeiteten Stelle fortgesetzt werden.

#### *Die Auswertung:*

Das Programm ermöglicht die Auswertung verschiedenster Fragetypen (siehe unten) sowie von Fragen, die in Beziehung zu den Antworten einer anderen Frage stehen (zum Beispiel eine getrennte Auswertung nach männlich/weiblich). Der Anwender hat freie Hand bei der Auswahl und Änderung der Auswertungskriterien.

## Mögliche Fragetypen:

### Einzelantworten

Aus einer vorgegebenen Liste von Antworten kann nur eine ausgewählt werden.

The screenshot shows a window titled 'Fragebogen von test'. At the top, there are navigation buttons. Below that, the 'Bogen:' field contains '0001' and the 'Frage Nr.:' field contains '0007'. There are two tabs: 'Sensordaten' and 'Fragebogen', with 'Fragebogen' selected. The main area is divided into two columns. The left column contains: 'Frage Nr.:' with '6', 'Bereich:' with 'Dozent', and 'Frage:' with 'die von Dozenten verwendete Sprache war ...'. The right column contains a 'Status' section with three radio buttons: 'Antwort' (checked), 'Keine Angabe', and 'entfällt'. Below this is an 'Antwort' section with a list box containing four options: 'sehr gut verständlich', 'gut verständlich', 'nur teilweise verständlich', and 'weggehend unverständlich'. To the right of the list box is an empty text input field and a 'Löschen' button.

Tafel 28: Bildschirmmaske – Beispiel für Einzelantworten

### Mehrfachantworten

Aus einer vorgegebenen Liste von Antworten können bis zu drei oder fünf ausgewählt werden.

The screenshot shows a window titled 'Fragebogen von test'. At the top, there are navigation buttons. Below that, the 'Bogen:' field contains '0001' and the 'Frage Nr.:' field contains '0025'. There are two tabs: 'Sensordaten' and 'Fragebogen', with 'Fragebogen' selected. The main area is divided into two columns. The left column contains: 'Frage Nr.:' with '24', 'Bereich:' with 'Information', and 'Frage:' with 'auf den Kurs aufmerksam geworden bin ich durch ...'. The right column contains a 'Status' section with three radio buttons: 'Antwort' (checked), 'Keine Angabe', and 'entfällt'. Below this is an 'Antwort' section with a list box containing four options: 'Bekannte /Kollegen', 'Anzeige in der Zeitung', 'Artikel in der Zeitung ...', and 'NfW Bildungsurlaub'. To the right of the list box is an empty text input field and a 'Löschen' button.

Tafel 29: Bildschirmmaske – Beispiel für Mehrfachantworten

## Beispiel für Mehrfachantworten:

Auf die Frage: „In welchem der Berufe sind Sie ausgebildet?“

Bis zu drei Nennungen sind möglich:

- Sozialpädagoge/Sozialpädagogin/Sozialarbeiter/-in
- Diplompädagoge/Diplompädagogin
- Lehrer/-in
- Ausbilder/-in
- Oder ...

Auswertungsbeispiel dazu

### In folgenden Berufen sind die Seminarteilnehmer/-innen ausgebildet:

	insgesamt			davon Frauen		davon Männer	
	Anzahl	Anteil (%)	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
Sozialpädagoge/ Sozialpädagogin Sozialarbeiter/in	2	(29 %)	= 100 %	2	(100%)	0	(0%)
Diplompädagoge Diplompädagogin	3	(43 %)	= 100 %	0	(0%)	3	(100%)
Lehrer/in	2	(29 %)	= 100 %	1	(50%)	1	(50%)
Ausbilder/in	1	(14 %)	= 100 %	0	(0%)	1	(100%)
Sonstige Qualifikationen	0	(0 %)	= 100 %	0	(0%)	0	(0%)
Insgesamte Nennungen	8						
Keine Angaben	0	(0%)					

Tafel 30: Berufe der Teilnehmer/-innen

- **Fragen, die Zahlen als Antwort erwarten:**  
zum Beispiel Alter oder Zahl als Bewertung

The screenshot shows a window titled 'Fragebogen von test'. At the top, there are navigation buttons (back, forward, search, etc.). Below that, the form is divided into sections. On the left, there are fields for 'Bogen:' (0001) and 'Frage Nr.:' (0020). Below these are tabs for 'Seminardaten' and 'Fragebogen'. The main question area contains:
 

- 'Frage Nr.:' with the value '20'
- 'Bereich:' with the value 'Hilfsbedingungen'
- 'Frage:' with the text 'Wie bewerten Sie Sekretariat und Sachbearbeitung ?'

 To the right of the question area is a 'Status' section with three radio buttons: 'Antwort' (selected), 'Keine Angabe', and 'entfällt'. Below the question area is an 'Antwort:' section with a numeric keypad containing buttons for '1', '4', '3', '2', '1', and '0', along with '+' and '-' buttons.

Tafel 31: Bildschirmmaske – Zahlenfeld als Antwortschema

- **Freie Textfragen:**  
allein oder in Kombination mit Einzel- oder Mehrfachfrage möglich

The screenshot shows a window titled 'Fragebogen von test'. At the top, there are navigation buttons. Below that, the form is divided into sections. On the left, there are fields for 'Bogen:' (0001) and 'Frage Nr.:' (0015). Below these are tabs for 'Seminardaten' and 'Fragebogen'. The main question area contains:
 

- 'Frage Nr.:' with the value '16'
- 'Bereich:' with the value 'Gesamt'
- 'Frage:' with the text 'Gestört hat mich am Kurs ...'

 To the right of the question area is a 'Status' section with three radio buttons: 'Antwort' (selected), 'Keine Angabe', and 'entfällt'. Below the question area is an 'Antwort:' section with a large, empty text input field and a scroll bar on the right side.

Tafel 32: Bildschirmmaske – Freies Antwortfeld

Der Anwender des Programms hat freie Hand bei der Gestaltung der Auswertung. Die Ergebnisse werden in eine Steuerdatei transportiert, die dann ohne Probleme durch ein Textverarbeitungsprogramm (zum Beispiel Word) übernommen und in die vorher gestaltete Form gebracht werden kann. Das Aussehen des Formulars lässt sich individuellen Wünschen anpassen und die einzusetzenden Daten werden von „GuteFrage“ geliefert.

## 6.2.1 Entwicklermodul

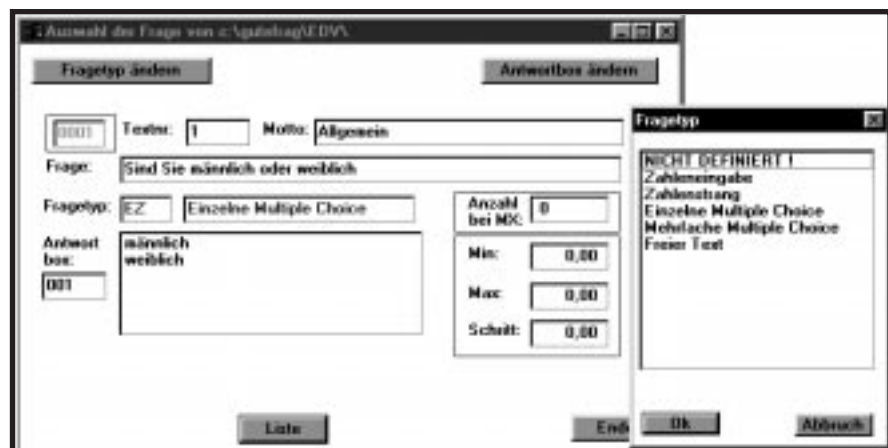
Mit einem zusätzlichen Entwicklungsmodul kann jede Einrichtung ihre eigenen Fragebogen in das Programm übernehmen und entsprechende Auswertungen vornehmen, etwa wie die folgenden Beispiele:

### Fragen konfigurieren



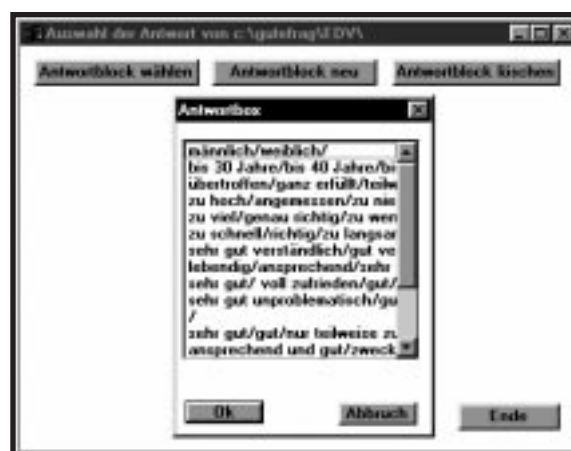
Tafel 33: Bildschirmmaske – Fragen konfigurieren (Beispiel 1)

### Fragen konfigurieren



Tafel 34: Bildschirmmaske – Fragen konfigurieren (Beispiel 2)

### Antworten konfigurieren



Tafel 35: Bildschirmmaske – Angaben zum Seminar

**6.2.2 Auswertungsbeispiel**Fragebogen erstellt mit „GuteFrage Entwicklermodul“  
Seminar WS-333 Winword 8.0 Einführung

Termin: 03. - 05.02.1999

Dozentin: Frau Sanders

<b>1. Allgemein</b> <i>Sind Sie männlich oder weiblich?</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• männlich</td> <td>3</td> <td>30,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• weiblich</td> <td>7</td> <td>70,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• männlich	3	30,00	%	• weiblich	7	70,00	%	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-	<b>2. Allgemein</b> <i>Welcher Altersgruppe gehören Sie an?</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• bis 30 Jahre</td> <td>3</td> <td>30,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• bis 40 Jahre</td> <td>4</td> <td>40,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• bis 50 Jahre</td> <td>1</td> <td>10,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• bis 60 Jahre</td> <td>2</td> <td>20,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• über 60 Jahre</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• bis 30 Jahre	3	30,00	%	• bis 40 Jahre	4	40,00	%	• bis 50 Jahre	1	10,00	%	• bis 60 Jahre	2	20,00	%	• über 60 Jahre	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-												
	gesamt		%																																																														
• männlich	3	30,00	%																																																														
• weiblich	7	70,00	%																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
	gesamt		%																																																														
• bis 30 Jahre	3	30,00	%																																																														
• bis 40 Jahre	4	40,00	%																																																														
• bis 50 Jahre	1	10,00	%																																																														
• bis 60 Jahre	2	20,00	%																																																														
• über 60 Jahre	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
<b>3. Seminar</b> <i>Meine Erwartungen wurden ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• übertroffen</td> <td>2</td> <td>20,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• ganz erfüllt</td> <td>5</td> <td>50,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• teilweise erfüllt</td> <td>3</td> <td>30,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• überhaupt nicht erfüllt</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• übertroffen	2	20,00	%	• ganz erfüllt	5	50,00	%	• teilweise erfüllt	3	30,00	%	• überhaupt nicht erfüllt	-	-	-	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-	<b>4. Seminar</b> <i>Das Unterrichtsniveau war ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• zu hoch</td> <td>2</td> <td>20,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• angemessen</td> <td>7</td> <td>70,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• zu niedrig</td> <td>1</td> <td>10,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• zu hoch	2	20,00	%	• angemessen	7	70,00	%	• zu niedrig	1	10,00	%	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-				
	gesamt		%																																																														
• übertroffen	2	20,00	%																																																														
• ganz erfüllt	5	50,00	%																																																														
• teilweise erfüllt	3	30,00	%																																																														
• überhaupt nicht erfüllt	-	-	-																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
	gesamt		%																																																														
• zu hoch	2	20,00	%																																																														
• angemessen	7	70,00	%																																																														
• zu niedrig	1	10,00	%																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
<b>5. Seminar</b> <i>Das Lehrtempo fand ich ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• zu schnell</td> <td>2</td> <td>20,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• richtig</td> <td>7</td> <td>70,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• zu langsam</td> <td>1</td> <td>10,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• zu schnell	2	20,00	%	• richtig	7	70,00	%	• zu langsam	1	10,00	%	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-	<b>6. Seminar</b> <i>Vom Umfang des Stoffes war es ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• zu viel</td> <td>3</td> <td>30,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• genau richtig</td> <td>6</td> <td>60,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• zu wenig</td> <td>1</td> <td>10,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• zu viel	3	30,00	%	• genau richtig	6	60,00	%	• zu wenig	1	10,00	%	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-								
	gesamt		%																																																														
• zu schnell	2	20,00	%																																																														
• richtig	7	70,00	%																																																														
• zu langsam	1	10,00	%																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
	gesamt		%																																																														
• zu viel	3	30,00	%																																																														
• genau richtig	6	60,00	%																																																														
• zu wenig	1	10,00	%																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
<b>7. Dozent A</b> <i>Die vom Dozenten verwendete Sprache war ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• sehr gut verständlich</td> <td>3</td> <td>30,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• gut verständlich</td> <td>5</td> <td>50,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• nur teilweise verständlich</td> <td>2</td> <td>20,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• weitgehend unverständlich</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• sehr gut verständlich	3	30,00	%	• gut verständlich	5	50,00	%	• nur teilweise verständlich	2	20,00	%	• weitgehend unverständlich	-	-	-	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-	<b>8. Dozent A</b> <i>Die Gestaltung des Unterrichts und die Stoffvermittlung waren ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• lebendig/ansprechend/sehr gut</td> <td>4</td> <td>40,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• weitgehend gelungen</td> <td>5</td> <td>50,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• nur teilweise gelungen</td> <td>1</td> <td>10,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• zu unausgeglichen/schlecht</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• lebendig/ansprechend/sehr gut	4	40,00	%	• weitgehend gelungen	5	50,00	%	• nur teilweise gelungen	1	10,00	%	• zu unausgeglichen/schlecht	-	-	-	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%				
	gesamt		%																																																														
• sehr gut verständlich	3	30,00	%																																																														
• gut verständlich	5	50,00	%																																																														
• nur teilweise verständlich	2	20,00	%																																																														
• weitgehend unverständlich	-	-	-																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
	gesamt		%																																																														
• lebendig/ansprechend/sehr gut	4	40,00	%																																																														
• weitgehend gelungen	5	50,00	%																																																														
• nur teilweise gelungen	1	10,00	%																																																														
• zu unausgeglichen/schlecht	-	-	-																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
<b>9. Seminar</b> <i>Die Zusammensetzung der Lerngruppe war ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• sehr gut unproblematisch</td> <td>1</td> <td>10,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• gut ohne relevante Probleme</td> <td>6</td> <td>60,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• teilweise problematisch</td> <td>3</td> <td>30,00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• zu unausgeglichen/schlecht</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• sehr gut unproblematisch	1	10,00	%	• gut ohne relevante Probleme	6	60,00	%	• teilweise problematisch	3	30,00	%	• zu unausgeglichen/schlecht	-	-	-	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	100	%	• keine Angabe	-	-	-	<b>10. Seminar</b> <i>Die Anwendungsbeispiele waren ...</i> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• sehr gut</td> <td>2</td> <td>18,18</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• gut</td> <td>7</td> <td>63,64</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• nur teilweise zufriedenstellend</td> <td>1</td> <td>9,09</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• schlecht</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>90,91</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt		%	• sehr gut	2	18,18	%	• gut	7	63,64	%	• nur teilweise zufriedenstellend	1	9,09	%	• schlecht	-	-	-	• Bemerkungen	-	-	-	• gesamt	10	90,91	%	• keine Angabe	-	-	-
	gesamt		%																																																														
• sehr gut unproblematisch	1	10,00	%																																																														
• gut ohne relevante Probleme	6	60,00	%																																																														
• teilweise problematisch	3	30,00	%																																																														
• zu unausgeglichen/schlecht	-	-	-																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	100	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														
	gesamt		%																																																														
• sehr gut	2	18,18	%																																																														
• gut	7	63,64	%																																																														
• nur teilweise zufriedenstellend	1	9,09	%																																																														
• schlecht	-	-	-																																																														
• Bemerkungen	-	-	-																																																														
• gesamt	10	90,91	%																																																														
• keine Angabe	-	-	-																																																														

<p><b>11. Seminar</b> <i>Die verwendeten Lehrmittel waren ...</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• ansprechend und gut</td> <td>4</td> <td>40,00 %</td> </tr> <tr> <td>• zweckmäßig und ausreichend</td> <td>6</td> <td>60,00 %</td> </tr> <tr> <td>• nicht zweckmäßig/unzureichend</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• ansprechend und gut	4	40,00 %	• zweckmäßig und ausreichend	6	60,00 %	• nicht zweckmäßig/unzureichend	-	-	• Bemerkungen	-	-	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-	<p><b>12. Organisation</b> <i>Die Organisation/Abwicklung des Kurses war ...</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• sehr gut/voll zufriedenstellend</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gut/weitgehend zufriedenstellend</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> <tr> <td>• nur teilweise zufriedenstellend</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• mangelhaft/schlecht</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• sehr gut/voll zufriedenstellend	5	50,00 %	• gut/weitgehend zufriedenstellend	5	50,00 %	• nur teilweise zufriedenstellend	-	-	• mangelhaft/schlecht	-	-	• Bemerkungen	-	-	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-						
	gesamt	%																																																		
• ansprechend und gut	4	40,00 %																																																		
• zweckmäßig und ausreichend	6	60,00 %																																																		
• nicht zweckmäßig/unzureichend	-	-																																																		
• Bemerkungen	-	-																																																		
• gesamt	10	100 %																																																		
• keine Angabe	-	-																																																		
	gesamt	%																																																		
• sehr gut/voll zufriedenstellend	5	50,00 %																																																		
• gut/weitgehend zufriedenstellend	5	50,00 %																																																		
• nur teilweise zufriedenstellend	-	-																																																		
• mangelhaft/schlecht	-	-																																																		
• Bemerkungen	-	-																																																		
• gesamt	10	100 %																																																		
• keine Angabe	-	-																																																		
<p><b>13. Gesamt</b> <i>Insgesamt beurteile ich den Kurs mit ...</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• sehr gut/voll zufrieden</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gut/weitgehend zufrieden</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• nur teilweise zufriedenstellend</td> <td>3</td> <td>30,00 %</td> </tr> <tr> <td>• schlecht/unzureichend</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• sehr gut/voll zufrieden	5	50,00 %	• gut/weitgehend zufrieden	2	20,00 %	• nur teilweise zufriedenstellend	3	30,00 %	• schlecht/unzureichend	-	-	• Bemerkungen	-	-	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-	<p><b>14. Ausstattung</b> <i>Die technische Ausstattung des Kurses war ...</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• sehr gut/voll zufriedenstellend</td> <td>7</td> <td>70,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gut/weitgehend zufriedenstellend</td> <td>3</td> <td>30,00 %</td> </tr> <tr> <td>• nur teilweise zufriedenstellend</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• mangelhaft/schlecht</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Bemerkungen</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• sehr gut/voll zufriedenstellend	7	70,00 %	• gut/weitgehend zufriedenstellend	3	30,00 %	• nur teilweise zufriedenstellend	-	-	• mangelhaft/schlecht	-	-	• Bemerkungen	-	-	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-			
	gesamt	%																																																		
• sehr gut/voll zufrieden	5	50,00 %																																																		
• gut/weitgehend zufrieden	2	20,00 %																																																		
• nur teilweise zufriedenstellend	3	30,00 %																																																		
• schlecht/unzureichend	-	-																																																		
• Bemerkungen	-	-																																																		
• gesamt	10	100 %																																																		
• keine Angabe	-	-																																																		
	gesamt	%																																																		
• sehr gut/voll zufriedenstellend	7	70,00 %																																																		
• gut/weitgehend zufriedenstellend	3	30,00 %																																																		
• nur teilweise zufriedenstellend	-	-																																																		
• mangelhaft/schlecht	-	-																																																		
• Bemerkungen	-	-																																																		
• gesamt	10	100 %																																																		
• keine Angabe	-	-																																																		
<p><b>15. Gesamt</b> <i>Gestört hat mich am Kurs ...</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• dass einige Teilnehmer zu wenig Vorkenntnisse hatten</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• zu unterschiedliche Vorkenntnisse der Teilnehmer</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• nichts</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• zu viele TN mit zu wenig Vorkenntnissen</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gar nichts</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• es gab zu wenige Raucher-Pausen</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• viele Teilnehmer hatten schon mal mit dem PC gearbeitet</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• Raucher auf dem Flur</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• dass einige Teilnehmer zu wenig Vorkenntnisse hatten	-	-	• zu unterschiedliche Vorkenntnisse der Teilnehmer	-	-	• nichts	-	-	• zu viele TN mit zu wenig Vorkenntnissen	-	-	• gar nichts	-	-	• es gab zu wenige Raucher-Pausen	-	-	• viele Teilnehmer hatten schon mal mit dem PC gearbeitet	-	-	• Raucher auf dem Flur	-	-	• keine Angabe	2	20,00 %	<p><b>16. Gesamt</b> <i>Besonders gefallen hat mir ...</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• das Fachwissen der Dozentin</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• jeder hatte einen eigenen PC</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• die gute Atmosphäre</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• das mir meine Nachbarin oft geholfen hat</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gute Ausstattung</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• das Fachwissen der Dozentin	-	-	• jeder hatte einen eigenen PC	-	-	• die gute Atmosphäre	-	-	• das mir meine Nachbarin oft geholfen hat	-	-	• gute Ausstattung	-	-	• keine Angabe	5	50,00 %
	gesamt	%																																																		
• dass einige Teilnehmer zu wenig Vorkenntnisse hatten	-	-																																																		
• zu unterschiedliche Vorkenntnisse der Teilnehmer	-	-																																																		
• nichts	-	-																																																		
• zu viele TN mit zu wenig Vorkenntnissen	-	-																																																		
• gar nichts	-	-																																																		
• es gab zu wenige Raucher-Pausen	-	-																																																		
• viele Teilnehmer hatten schon mal mit dem PC gearbeitet	-	-																																																		
• Raucher auf dem Flur	-	-																																																		
• keine Angabe	2	20,00 %																																																		
	gesamt	%																																																		
• das Fachwissen der Dozentin	-	-																																																		
• jeder hatte einen eigenen PC	-	-																																																		
• die gute Atmosphäre	-	-																																																		
• das mir meine Nachbarin oft geholfen hat	-	-																																																		
• gute Ausstattung	-	-																																																		
• keine Angabe	5	50,00 %																																																		
<p><b>17. Gesamt</b> <i>Würden Sie anderen die Teilnahme an einem solchen Lehrgang empfehlen?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Ja</td> <td>8</td> <td>80,00 %</td> </tr> <tr> <td>• Nein</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• Ja	8	80,00 %	• Nein	2	20,00 %	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-	<p><b>18. Gesamt</b> <i>Warum würden Sie die Teilnahme anderen empfehlen?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• wenn man weniger Vorkenntnisse hat</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• weil man in Ruhe viel lernen kann, was am Arbeitsplatz so nicht möglich ist</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• tolle Erfahrung</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• man kann viel fragen, was man sonst umständlich nachlesen müsste.</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• der Kurs ist sehr informativ</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• man lernt viel</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• wenn man weniger Vorkenntnisse hat	-	-	• weil man in Ruhe viel lernen kann, was am Arbeitsplatz so nicht möglich ist	-	-	• tolle Erfahrung	-	-	• man kann viel fragen, was man sonst umständlich nachlesen müsste.	-	-	• der Kurs ist sehr informativ	-	-	• man lernt viel	-	-	• keine Angabe	2	20,00 %												
	gesamt	%																																																		
• Ja	8	80,00 %																																																		
• Nein	2	20,00 %																																																		
• gesamt	10	100 %																																																		
• keine Angabe	-	-																																																		
	gesamt	%																																																		
• wenn man weniger Vorkenntnisse hat	-	-																																																		
• weil man in Ruhe viel lernen kann, was am Arbeitsplatz so nicht möglich ist	-	-																																																		
• tolle Erfahrung	-	-																																																		
• man kann viel fragen, was man sonst umständlich nachlesen müsste.	-	-																																																		
• der Kurs ist sehr informativ	-	-																																																		
• man lernt viel	-	-																																																		
• keine Angabe	2	20,00 %																																																		
<p><b>19. Gesamt</b> <i>Warum würden Sie die Teilnahme nicht empfehlen?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• weil man es als Anfänger zu schwer hat</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• weil man es als Anfänger zu schwer hat	-	-	• keine Angabe	5	50,00 %	<p><b>20. Rahmenbedingungen</b> <i>Wie beurteilen Sie Sekretariat und Sachbearbeitung?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 2</td> <td>1</td> <td>10,00 %</td> </tr> <tr> <td>• 3</td> <td>9</td> <td>90,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• 2	1	10,00 %	• 3	9	90,00 %	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-																											
	gesamt	%																																																		
• weil man es als Anfänger zu schwer hat	-	-																																																		
• keine Angabe	5	50,00 %																																																		
	gesamt	%																																																		
• 2	1	10,00 %																																																		
• 3	9	90,00 %																																																		
• gesamt	10	100 %																																																		
• keine Angabe	-	-																																																		



<p><b>21. Rahmenbedingungen</b> <i>Wie beurteilen Sie die Zentrale/den Empfang?</i></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 2</td> <td>1</td> <td>10,00 %</td> </tr> <tr> <td>• 3</td> <td>9</td> <td>90,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• 2	1	10,00 %	• 3	9	90,00 %	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-	<p><b>22. Rahmenbedingungen</b> <i>Wie beurteilen Sie die Unterbringung?</i></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 4</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• 4	2	20,00 %	• gesamt	2	20,00 %	• keine Angabe	-	-									
	gesamt	%																																			
• 2	1	10,00 %																																			
• 3	9	90,00 %																																			
• gesamt	10	100 %																																			
• keine Angabe	-	-																																			
	gesamt	%																																			
• 4	2	20,00 %																																			
• gesamt	2	20,00 %																																			
• keine Angabe	-	-																																			
<p><b>23. Rahmenbedingungen</b> <i>Wie beurteilen Sie den Klausenhof insgesamt?</i></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 2</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• 3</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> <tr> <td>• 4</td> <td>3</td> <td>30,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• 2	2	20,00 %	• 3	5	50,00 %	• 4	3	30,00 %	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-	<p><b>24. Rahmenbedingungen</b> <i>Wie beurteilen Sie die Verpflegung?</i></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 2</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• 3</td> <td>3</td> <td>30,00 %</td> </tr> <tr> <td>• 4</td> <td>5</td> <td>50,00 %</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• 2	2	20,00 %	• 3	3	30,00 %	• 4	5	50,00 %	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-
	gesamt	%																																			
• 2	2	20,00 %																																			
• 3	5	50,00 %																																			
• 4	3	30,00 %																																			
• gesamt	10	100 %																																			
• keine Angabe	-	-																																			
	gesamt	%																																			
• 2	2	20,00 %																																			
• 3	3	30,00 %																																			
• 4	5	50,00 %																																			
• gesamt	10	100 %																																			
• keine Angabe	-	-																																			
<p><b>25. Information</b> <i>Auf den Kurs aufmerksam geworden bin ich durch ...</i></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Bekannte/Kollegen</td> <td>6</td> <td>60,00 %</td> </tr> <tr> <td>• Anzeige in der Zeitung ...</td> <td>1</td> <td>10,00 %</td> </tr> <tr> <td>• Artikel in der Zeitung ...</td> <td>2</td> <td>20,00 %</td> </tr> <tr> <td>• NRW Bildungsurlaubkatalog</td> <td>1</td> <td>10,00 %</td> </tr> <tr> <td>• Sonstiges</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>• gesamt</td> <td>10</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>• keine Angabe</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%	• Bekannte/Kollegen	6	60,00 %	• Anzeige in der Zeitung ...	1	10,00 %	• Artikel in der Zeitung ...	2	20,00 %	• NRW Bildungsurlaubkatalog	1	10,00 %	• Sonstiges	-	-	• gesamt	10	100 %	• keine Angabe	-	-	<p><b>25. Wünsche</b> <i>Ich habe folgende inhaltliche und/oder terminliche Kurswünsche ...</i></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>gesamt</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		gesamt	%									
	gesamt	%																																			
• Bekannte/Kollegen	6	60,00 %																																			
• Anzeige in der Zeitung ...	1	10,00 %																																			
• Artikel in der Zeitung ...	2	20,00 %																																			
• NRW Bildungsurlaubkatalog	1	10,00 %																																			
• Sonstiges	-	-																																			
• gesamt	10	100 %																																			
• keine Angabe	-	-																																			
	gesamt	%																																			

**Technische Voraussetzungen:**

„GuteFrage“ läuft auf allen IBM-kompatiblen Personalcomputern sowie in Novell-Netzen. Die Windows-Version läuft unter Windows 3.x, 95 und NT.

Gabriele Grunert ist Geschäftsführerin der Aladin Computersysteme GmbH.

Zur Autorin

Anschrift

Aladin Computersysteme GmbH hat das Programm „GuteFrage“ entwickelt und bietet Programmierung und Netzwerkbetreuung an.

Aladin Computersysteme GmbH  
Am Duffesbach 20  
50677 Köln

Tel. 02 21/9 23 18 46  
Fax 02 21/9 23 18 47  
E-Mail: aladin@netcologne.de

## 6.3 Auswertung mit Excel

Dr. Hans Moll, Akademie Klausenhof

### Basis:

Die Akademie Klausenhof hat zur EDV-unterstützten Auswertung von (EDV-) Seminaren ein eigenes Programm entwickelt.

### Erstellung:

In der Umgebung Excel ab Version 5.0 in einer Datei, die aus vier Tabellen, einem Modul- und einem Dialogblatt besteht.

### Programmierung:

In VBA (Visual Basic for Applications)

### Inhalte und Auswertung:

Über ein mit Befehlschaltflächen ausgestattetes Tabellenblatt werden sämtliche Vorgänge gestartet:

- Erfassung der allgemeinen Daten wie Seminarnummer, Seminarinhalt, Referent, Datum, Teilnehmeranzahl.
- Manuelle Eingabe der Auswertungsdaten über eine Eingabemaske mit gleichzeitiger zentraler Erfassung und Auswertung.
- Es wird je ein Tabellenblatt mit den Einzeldaten und der Gesamtauswertung angelegt.
- Die beiden Tabellenblätter mit den Daten können ausgedruckt und/oder in eine Sammeldatei verschoben werden.
- Es besteht die Möglichkeit, im Fragebogen die Kontrollkästchen pro Frage unterschiedlich zu gewichten.
- Es werden Durchschnittswerte pro Frage und nach Gruppierungen berechnet. Ein relativer Index gibt die Projektion der Auswertung auf das Intervall [0;1] wieder.

### Einsatz und Nutzung:

Die Seminarleitung gibt die feststehenden Angaben zu der Veranstaltung vorab entsprechend der folgenden Tafel ein:

The screenshot shows a dialog box titled "Auswertung EDV-Seminare". It has several input fields and buttons. The fields are: "Kursnummer" (text box with "W4256"), "Dozent/in" (dropdown menu with "Wlachermann"), "Kurstyp" (dropdown menu with "WBH 95 EDV"), "Beginn" (text box with "3.2.99"), "Ende" (text box with "5.2.99"), "UE-Anzahl" (text box with "14"), and "TA-Anzahl" (text box with "11"). Below these are radio buttons for "Eins", "Firma", "EDV", and "Sonstig". At the bottom, there are two checked checkboxes: "Separate Auswertung" and "Übernahme in Gesamtdatei". There are also two buttons: "Bestätigen" and "Schließen".

Tafel 36: Bildschirmmaske – Angaben zum Seminar

Für die Auswertung von Seminaren hat die Akademie Klausenhof einen Fragebogen entwickelt (siehe Seiten 78/79), der in ein flexibles EDV-Programm aufgenommen wurde. Mit verhältnismäßig geringem Aufwand kann er nach anderen Vorlagen abgeändert werden.

Die Teilnehmer/-innen erhalten den Fragebogen vorab in gedruckter Form und geben am Ende der Veranstaltung ihre Bewertung in den PC ein. Hierzu können sie ihre Entscheidung aus den vorgegebenen Antwortvorschlägen (über ein Pull-down-System durch Mausclick auf die entsprechenden Felder ihrer Wahl) dokumentieren/abspeichern und damit zentral auswertbar machen.

Tafel 37: Bildschirmmaske – Erfassung der Antwortbogen

Bei EDV-Seminaren ist diese Art der Auswertung relativ einfach, da die entsprechenden Geräte verfügbar sind. Bei anderen Veranstaltungen muss den Teilnehmern/Teilnehmerinnen ein Notebook zur abwechselnden Nutzung zur Verfügung gestellt werden. Gelegentlich erhielten sie auch die Möglichkeit, in einem separaten Raum (in einer Raumnische) vorbereitete PCs zu nutzen.

Es empfiehlt sich, bei der Vorstellung des Auswertungsprogrammes darauf aufmerksam zu machen, dass die Teilnehmer/-innen beim Ausfüllen möglichst wenig gestört werden sollten.

Darüber hinaus ist es auch möglich, dass die Auswertungsbogen „traditionell“ schriftlich beantwortet und die Ergebnisse danach zentral ausgewertet werden.

## Auswertung

Sowohl die Angaben zu den Teilnehmenden wie auch die Bewertungen durch die Teilnehmenden werden EDV-mäßig aufbereitet und zusammengefasst.

### ☐ Informationen zu den Teilnehmenden:

Antwort- quote	72,73%	90,91%	100,00%	90,91%
LfdNr	a) Geschlecht	b) Alter	c) TNStatus	d) Seminarbesuch
1	1	3	2	3
2	2	1	1	4
3	1	1	2	5
4	3	3	1	1
5	2	5	2	3
6	1	2	1	5
7	1	3	2	5
8	3	1	2	2
9	1	4	2	7
10	2	1	2	3
11	3	4	2	2

a) Geschlecht	
1	männlich
2	weiblich
3	ohne Angabe

b) Alter	
1	bis 25 Jahre
2	26 – 40 Jahre
3	41 – 50 Jahre
4	über 50 Jahre
5	ohne Angabe

c) TNStatus	
1	1
2	2 – 4
3	5 und mehr

Die Ziffern in der rechten Spalte geben die Häufigkeit der bisherigen Seminarbesuche an.

d) Seminarbesuche	
1	Arbeitgeber
2	Kollegen/-innen
3	privat
4	Info in Zeitung
5	Weiterbild.info
6	Wiederholte TN
7	Sonstige

Hier wird angegeben, durch wen der Seminarbesuch veranlaßt wurde.

Tafel 38: Information zu den Teilnehmenden

### ☐ Bewertung der Teilnehmenden am Beispiel „Erwartungen“:

Antwort- quote	100,00%
LfdNr	Erwartungen
1	1
2	1
3	3
4	1
5	1
6	2
7	2
8	3
9	2
10	3
11	1

Erwartungen	
1	übertroffen
2	ganz erfüllt
3	teilweise erfüllt
4	nicht erfüllt
5	keine Angabe

Tafel 39: Bewertung der Teilnehmenden am Beispiel „Erwartungen“

Bewertung des Seminars durch die Teilnehmenden:  
 (Die Wertungszahlen entsprechen den Antwortmöglichkeiten des Auswertungsfragebogens auf den Seiten 78/79.)

Antwortquote	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
LfdNr	Dozenten-sprache	Unterrichts-gestaltung	Lern-gruppe	Anwendungs-beispiele	Lern-mittel	Organi-sation	Ausstattung	Gesamt-urteil	Weiter-empfehlung
1	2	2	1	2	2	3	2	1	3
2	3	1	2	1	3	2	2	2	3
3	3	1	3	2	1	3	2	2	1
4	2	2	1	3	1	2	2	1	2
5	3	1	3	2	3	3	2	1	2
6	2	2	2	1	3	3	2	1	1
7	1	1	1	3	1	1	2	3	3
8	3	3	3	2	3	2	1	3	2
9	3	2	3	2	3	3	3	3	2
10	1	2	1	1	1	3	3	3	1
11	3	1	3	1	2	2	3	3	3

Tafel 40: Bewertung des Seminars durch die Teilnehmenden

Das System ermöglicht auch die Errechnung von Mittelwerten:

Kursnummer	WA656			Mittelwert	Antwortquote
Beginn	03.02.1999		Erwartungen	1,82	100,00%
Ende	05.02.1999		Unterrichtsniveau	2,00	100,00%
Dozent	Wischermann		Stoffumfang	2,55	100,00%
			Lerntempo	2,18	100,00%
Kurstyp	WIN 95 EINF		Anwendungsbeispiele	1,82	100,00%
Kategorie	Frei		Lernmittel	2,09	100,00%
UE-Anzahl	14		Organisation	2,45	100,00%
TN-Anzahl	11		Ausstattung	2,18	100,00%
			Gesamturteil	2,09	100,00%
Geschlecht	weiblich 62,50%	männlich 37,50%	Weiterempfehlung	2,09	100,00%

Tafel 41: Auswertung eines Seminars (Mittelwerte)

Insgesamt kann festgestellt werden, dass das von uns entwickelte System der Auswertung mit Excel ein interessantes Modell ist, an dem wir noch weiter arbeiten.

Dr. Hans Moll ist Pädagogischer Mitarbeiter für den Bereich EDV-Schulung in der Akademie Klausenhof.

Zum Autor

**Auswertung**      Lehrgangs-Nr.: .....      Dozent/in: .....

Ihre Erfahrungen und Anregungen sind uns sehr wichtig für die Gestaltung und stetige Verbesserung unserer Lehrgänge. Daher bitten wir Sie, diesen Auswertungsbogen möglichst genau und vollständig auszufüllen.

Im Voraus vielen Dank!

Alter                       bis 25                       26 - 40                       41 - 50                       über 50

Geschlecht:               m                       w

Bemerkungen/Ergänzungen/Erläuterungen zu den einzelnen Punkten

**Meine Erwartungen wurden**

- übertroffen (1)
- ganz erfüllt (2)
- teilweise erfüllt (3)
- überhaupt nicht erfüllt (4) .....

**Das Unterrichtsniveau war für mich**

- genau richtig/sehr gut (1)
- weitgehend richtig/passend (2)
- nur teilweise passend (3)
- nicht richtig/unpassend (4) .....

**Vom Umfang des Stoffes war es**

- genau richtig/sehr gut (1)
- weitgehend richtig/gut (2)
- nur teilweise richtig (3)
- nicht richtig (4)     zu wenig (5)     zu viel (6) .....

**Das Lehrtempo fand ich**

- genau richtig/sehr gut (1)
- weitgehend richtig/gut (2)
- nur teilweise richtig (3)
- zu schnell/zu langsam (4) .....

**Die von der Lehrkraft verwendete Sprache war**

- sehr gut verständlich (1)
- gut verständlich (2)
- nur teilweise verständlich (3)
- schlecht verständlich (4) .....

**Die Gestaltung des Unterrichts und die Stoffvermittlung waren**

- sehr gelungen/sehr gut (1)
- weitgehend gelungen/gut (2)
- nur teilweise gelungen (3)
- schlecht/unzureichend (4) .....

**Die Zusammensetzung der Lerngruppe war**

- sehr gut/unproblematisch (1)
- gut/ohne relevante Probleme (2)
- teilweise problematisch (3)
- sehr problematisch/zu unterschiedlich/schlecht (4) .....

**Die Anwendungsbeispiele waren**

- sehr gut/voll zufriedenstellend (1)
- gut/weitgehend zufriedenstellend (2)
- nur teilweise zufriedenstellend (3)
- schlecht/unzureichend (4) .....

**Die verwendeten Lehr- und Lernmittel (schriftliche Unterlagen, Dateivorlagen, Folien etc.) waren**

- sehr gut/voll zufriedenstellend (1)
- gut/weitgehend zufriedenstellend (2)
- nur teilweise zufriedenstellend (3)
- schlecht/unzureichend (4) .....

**Die Organisation/Abwicklung des Lehrgangs war**

- sehr gut/voll zufriedenstellend (1)
- gut/weitgehend zufriedenstellend (2)
- nur teilweise zufriedenstellend (3)
- schlecht/unzureichend (4) .....

**Die technische Ausstattung des Lehrgangs war**

- sehr gut/voll zufriedenstellend (1)
- gut/weitgehend zufriedenstellend (2)
- nur teilweise zufriedenstellend (3)
- schlecht/unzureichend (4) .....

**Insgesamt beurteile ich den Lehrgang mit**

- sehr gut/voll zufriedenstellend (1)
- gut/weitgehend zufriedenstellend (2)
- nur teilweise zufriedenstellend (3)
- schlecht/unzureichend (4) .....

**Gestört hat mich am Lehrgang/schlecht war**

.....

**Besonders gefallen hat mir**

.....

Ich würde anderen Kolleg(inn)en oder Bekannten die Teilnahme an einem solchen Lehrgang empfehlen

- ja       nein       weil: .....

**Wie beurteilen Sie die Rahmenbedingungen?**

	sehr gut/voll zufriedenstellend	gut/weitgehend zufriedenstellend	nur teilweise zufriedenstellend	schlecht/ unzureichend
Sekretariat/Sachbearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zentrale/Empfang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterbringung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verpflegung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesamtbeurteilung der Akademie Klausenhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Auf den Lehrgang aufmerksam geworden bin ich durch**

- Bekannte/Kollegen(inn)en
- Anzeige in der Zeitung; welche Zeitung: .....
- Artikel in der Zeitung; welche Zeitung: .....
- NRW-Bildungsurlaubsangebote/Katalog
- .....

Ich habe folgende inhaltliche und/oder terminliche Lehrgangswünsche

Vielen Dank für Ihre Arbeit!

## 7 Qualität und Qualitätsmanagement in der Bildungsarbeit der Akademie Klausenhof

Dr. Hans Amendt

### 7.1 Unser Verständnis von Qualität und Qualitätsmanagement

- Ziel unserer Anstrengungen ist die Realisierung bestmöglicher Bildungs-, Arbeits- und Ergebnisqualität zu attraktiven und für unsere jeweilige „Zielgruppe“ und Partner erschwinglichen Preisen.
- Qualität ist dabei keine statische Größe, sondern ein immer wieder neu zu erstrebendes Ziel, das nur in einem permanenten Prozess realisiert werden kann.
- Qualitätsarbeit bleibt eine ständige Herausforderung für alle Mitarbeiter/-innen und insbesondere für die Verantwortlichen der Akademie Klausenhof.
- Wesentliche Voraussetzung für das Gelingen ist eine größtmögliche Transparenz für alle am Bildungsprozess Beteiligten.
- Im Zentrum unserer Bemühungen stehen die Zielgruppen und Partner unserer Arbeit mit ihren Interessen, Bedürfnissen, Vorgaben und Zielsetzungen.

### 7.2 Unser Qualitätsmanagementsystem

Die Akademie Klausenhof hat in den letzten Jahren ein eigenes QM-System entwickelt, das sich aus folgenden Elementen und Instrumenten zusammensetzt:

- Leitbild, allgemeine Grundsätze, Leitlinien für Zusammenarbeit und Führung in der Akademie Klausenhof
- Handbuch Bildungsarbeit in den langfristigen Lehrgängen in der Akademie Klausenhof
- Handbuch für die Abteilung I: Landjugendakademie – Seminare und Tagungen (circa März 2000)
- Durchführungsregelungen und Arbeitsinstrumente für einzelne Kurse und Kursbereiche
- Qualitätsbeauftragte in allen Arbeitsbereichen der Akademie Klausenhof
- Regelmäßige Qualitätskonferenzen

### 7.3 Systematische Evaluation unserer Bildungsarbeit

Wesentliches Qualitätsinstrument ist die ständige Evaluation unserer Bildungsarbeit. Dazu werden unsere Bildungsveranstaltungen durch regel-



mäßige und systematische schriftliche Teilnehmer(innen)-Befragungen ausgewertet. Selbstevaluation der hauptamtlichen pädagogischen Mitarbeiter/-innen sowie Evaluations-, Entwicklungs- und Zielvereinbarungsgespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen sind ebenfalls Teil der systematischen Reflexion und Verbesserung unserer Arbeit.

#### **7.4 Beratung und Information**

Damit Bildungsinteressierte das für sie richtige Angebot finden, stehen in allen Bildungsbereichen und für alle Bildungsangebote Mitarbeiter/-innen für die persönliche Beratung zur Verfügung.

Für jede einzelne Veranstaltung existiert ein Programm/Prospekt, in dem Interessierte alle wesentlichen Informationen finden.

#### **7.5 Professionelles, fachlich und pädagogisch qualifiziertes Lehrpersonal**

Die Akademie Klausenhof verfügt über einen großen Stamm fachlich und pädagogisch qualifizierter hauptamtlicher pädagogischer Mitarbeiter/-innen.

Hinzu kommen fachlich und pädagogisch kompetente freiberufliche Dozent(inn)en und Referent(inn)en aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung.

#### **7.6 Moderne Ausstattungen**

Die Akademie Klausenhof verfügt über moderne, reichhaltige Schulungsausstattungen.

Stetige Modernisierung, Aktualisierung, Ergänzung und Weiterentwicklung der Ausstattungen sind ständige Herausforderung und wesentliche Voraussetzung für unsere Bildungsarbeit.

#### **7.7 Bildungsförderliche und lernfreundliche Bedingungen**

In landschaftlich reizvoller, ruhiger Lage bietet die Akademie Klausenhof mit ihren großzügigen und lernfreundlichen Anlagen optimale Voraussetzungen für ganzheitliches Lernen.

Die integrierten Verpflegungs- und Unterkunftsmöglichkeiten gewährleisten Leben und Lernen unter einem Dach.

#### **7.8 Eindeutige, faire Angebots- und Vertragsbedingungen**

Für jede Veranstaltung existiert eine klare Beschreibung hinsichtlich Zielgruppe, Inhalte, Dauer, Ausstattung und Preis.

In den Vertrags- bzw. Teilnahmebedingungen sind alle notwendigen Informationen enthalten. Sie sehen eindeutige Anmelde- und Rücktrittsbedingungen vor.

### **7.9 Kritik-/Beschwerdemanagement**

Kritik und Beschwerden seitens der Teilnehmenden oder Partner/Auftraggeber werden ernst genommen und in jedem einzelnen Fall überprüft. Ansprechpartner/-innen sind die jeweiligen Kursleiter/-innen und die zuständigen Abteilungsleiter.

In besonderen Fällen nimmt sich die Geschäftsleitung der Probleme an.

### **7.10 Ständige Weiterentwicklung und Aktualisierung der Bildungsangebote**

Unsere Bildungsangebote werden ständig weiterentwickelt und an den aktuellen Anforderungen in inhaltlicher, methodisch-didaktischer, organisatorischer und technischer Hinsicht stets neu ausgerichtet.

Sie sind objektiv, produkt- und firmenneutral.

### **7.11 Mitarbeit in Arbeitsgruppen und -gremien zum Qualitätsmanagement – Fortbildungen zum Thema „Qualität“**

Die Leitung der Akademie Klausenhof war/ist in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien zum Thema „Qualität in der Bildungsarbeit“ und „Qualitätsmanagement“ tätig, so unter anderem

- in der EU-Projekt-Gruppe (Sokrates): Qualitätssicherung in Bildungshäusern
- im Projekt „Qualitätssicherung in Bildungshäusern“ (Förderung durch das MSWWF NW) des Arbeitskreises der Bildungsstätten und Akademien NRW (ABA) – Projektkoordination
- in der Arbeitsgruppe Qualitätssicherung der Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung (KBE)
- in der Arbeitsgruppe Qualitätssicherung des Landesinstituts für Schule und Weiterbildung NRW

Darüber hinaus organisiert die Akademie Klausenhof seit Jahren Weiterbildungsseminare zum Thema „Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in Bildungseinrichtungen“ und gibt diesbezügliche Publikationen heraus.

Dr. Hans Amendt ist stellvertretender Direktor der Akademie Klausenhof.

# Dimensionen der Qualität in der Bildungsarbeit der Akademie Klausenhof (QIB AK)



### 8 Buchbesprechungen

#### **Eine Anleitung zur Erstellung eines Qualitätshandbuches**

wurde in der Reihe „Grundlagen der Weiterbildung“ des Luchterhand-Verlages herausgegeben, um Verantwortlichen in Bildungshäusern zu ermöglichen, vorbereitete Arbeitshilfen direkt zu verwenden, wenn sie ein Qualitätsmanagementsystem einführen wollen.

Jede Seite des Buches macht deutlich, dass hier die Ergebnisse einer gründlichen Fachdiskussion und einer längeren Testphase (in einem von der EU geförderten Projekt insbesondere in Österreich, Deutschland und Italien) festgehalten wurden. Hiervon können jetzt andere bei der Konkretisierung des Qualitätsgedankens (nicht nur) in Einrichtungen der Bildungsarbeit profitieren.

- Die knappe aber vorzügliche Beschreibung zum Stand der Qualitätsdiskussion (1998), zu ISO 9000, zu EFQM, Benchmarking, Gütegemeinschaften etc. ist ein guter Einstieg für Anfänger in der Qualitätsdebatte.
- Die viele bewegende Frage zur Bewertung der Qualität (zum Thema „Maßstäbe“ und was von wem wie wozu bewertet wird) hat zu Recht ein eigenes Kapitel bekommen.
- Der Hauptteil ist (auch für Fortgeschrittene) eine gute Hilfe: „Eine Anleitung für die Erstellung eines Qualitätshandbuches“. Hier wird es ganz konkret, indem jeweils zur Leitung, zu den Zielen, zu den Mitarbeitern, den Ressourcen und zu den Prozessen grundsätzliche Anmerkungen gegeben werden. Konzepte für Qualität und Qualitätsentwicklung (auch mit Beispielen) werden vorgestellt. Schließlich werden in Checklisten Anregungen für die Praxis gegeben, die wiederum von der CD-ROM heruntergeladen werden können.
- Sehr ausführlich und systematisch wird aufgezeigt, wie die Ergebnisse der Arbeit überprüft und dokumentiert werden können, damit sie für eine spätere (Selbst-)Evaluation verfügbar sind.

Selbst wenn die CD-ROM für viele zu speziell ist, können die Grundgedanken und -methoden des Buches ohne Weiteres auch auf andere Bereiche übertragen und entsprechend weiterentwickelt werden. Hiermit liegt die oft geforderte Ausgangsbasis für die Entwicklung eines eigenen Qualitätshandbuches vor.

Ich empfehle das Buch insbesondere denen, die sich als Einstieg mit der Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems befassen und/oder ein Qualitätshandbuch erstellen wollen.

Wennemar Scherrer

#### **Qualitätssicherung in Bildungsstätten**

(Anleitung zur Erstellung eines Qualitätshandbuches mit einer CD-ROM)

Wolfgang Grilz

Hermann Luchterhand Verlag, Neuwied 1998

ISBN 3-472-03570-6; DM 45,00

**Spielen, Materialien und Methoden für Schlussphasen in der Gruppenarbeit haben**

Ulrich Baer, Hajo Bücken, Edeltrud Freitag-Becker und Michael Thanhoffer erfrischend bunt zusammengestellt.

Das Abschiednehmen in unterschiedlichen Situationen steht im Mittelpunkt dieser Publikationen; darüber wird sehr ausführlich nachgedacht.

Unter „Auswertungsspiele und Reflexionsmethoden“ werden zahlreiche sehr interessante methodische und didaktische Vorschläge gemacht. Das Buch setzt sich darüber hinaus mit den Fragen auseinander, warum Auswertung überhaupt notwendig ist, welche Schwierigkeiten bei der Auswertung auftreten können, welche Anregungen dazu gegeben werden und wie sich die einzelnen Methoden voneinander unterscheiden.

Den Praktikern in der Kinder-, Jugend- und Sozialarbeit wird gezeigt, wie am Ende eines Kurses nicht unbedingt immer eine formelle, trockene Auswertung notwendig ist, die von vielen als Pflichtübung empfunden wird. Das Ende einer Veranstaltung kann auch genutzt werden, um noch einmal fröhlich und entspannt gemeinsam über die vergangene Zeit nachzudenken. Weil bei den Vorschlägen die systematische Datenerhebung und -auswertung fehlen, kann man die Anregungen nicht als Evaluation ansehen. Die Methoden der Reflexion können jedoch die Augen öffnen für wichtige Informationen, die in eine (systematische) Selbstevaluation einfließen.

Ein angenehm lesbares Buch mit anregenden Hilfestellungen für die Praxis unterhalb der Ebene der Selbstevaluation.

Wennemar Scherrer

**Sag beim Abschied ...**

(Spiele, Materialien und Methoden für die Schlussphasen in der Gruppenarbeit)

Hrsg.: Ulrich Baer u.a., Kallmeyer, Seelze 1998

ISBN 3-7800-5812-X, DM 24,80

**Materialien für Tagungen und Seminare**

☐ **„Ausbildung lernen“**, ein Methodenkonzept. Darin werden handlungsorientierte Methoden zur Ausbildung von Ausbildern und Ausbilderinnen theoretisch begründet und praxisnah beschrieben. Auch wenn sich das Buch vor allem eng an der neuen Ausbildereignungsverordnung orientiert, geben die methodischen Einordnungen und Dozenteninformationen allgemein interessante Anregungen für Veranstaltungen der Jugend- und Erwachsenenbildung.

Für das projekt-/auftragsorientierte Lernen werden nützliche Informationen gegeben, etwa zur Gruppenarbeit oder zu Moderationstechniken.

ISBN 3-7639-0640-1 (DM 49,80)

☐ **„Seminare erleben – Ausbildung erleichtern“** ist eine ergänzende CD-ROM, die als Arbeitshilfe für die Planung und Durchführung von Seminaren entwickelt wurde. Sie enthält auf 600 Seiten zahlreiche Materialien zur Vorbereitung und Durchführung von Seminaren (Beispiel: Seite 53 dieses Heftes).

Manche Vorlagen sind hilfreich für Referenten auch in der Jugend- und Erwachsenenbildung, soweit sie mit Folien arbeiten oder Beamer verfügbar haben.

ISBN 3-7639-0646-0 (DM 69,50)

Wennemar Scherrer

herausgegeben vom:  
Bundesinstitut für Berufsbildung  
– Ausbilderförderung –  
Hermann-Ehlers-Straße 10  
53113 Bonn

erschienen bei:  
W. Bertelsmann Verlag  
Postfach 10 06 33  
33506 Bielefeld

### **Anregungen für die Verbesserung der Meetingkultur**

gibt die Dokumentation einer Studie, die im Auftrag der Firma Minolta Deutschland von FUTUREtec erstellt wurde. „Mit diesem ‚Trendreport‘ möchte Minolta dazu beitragen, eine kritische Diskussion über Meetingabläufe in Deutschland anzuregen und die allgemeine Öffentlichkeit für neue Handlungsansätze zu sensibilisieren.“

Einerseits wird hier in einem intensiven Plädoyer für Meetings deren Notwendigkeit hervorgehoben; dabei geht es der Studie vor allem um Sitzungen und Besprechungen in Firmen. Gleichzeitig werden jedoch auch die Schwächen benannt, etwa dass sie häufig Ressourcen binden, die nicht effektiv und effizient genutzt werden. Auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten werden Anregungen gegeben für die Fehlerbeseitigung bei Vorbereitung, Durchführung, Auswertung von Sitzungen und der Dokumentation der Sitzungsergebnisse.

Dass der Auftraggeber dabei vor allem auf Verbesserungen durch den Einsatz von technischen Geräten hinweist, ist nicht verwunderlich, aber auch nicht störend. So gibt die Dokumentation vor allem einen Einblick in die Nutzung aktueller Medien für die Erstellung von Sitzungsunterlagen, für die Präsentation und Dokumentation von Meetings. Beigefügt ist auch eine umfangreiche Liste von Softwareangeboten zu Kreativitätstechniken, die im Internet erhältlich sind.

Leider werden die meisten Träger der Jugendhilfe die erforderlichen Mittel für die vorgestellten technischen Medien nicht verfügbar haben. Dennoch ist die Studie ein interessanter Beitrag zur Diskussion über eine verbesserte Meetingkultur, auch in der Kinder- und Jugendhilfe.

Wennemar Scherrer

### **Medien für Meetings**

Minolta GmbH, Minoltaring 11, 30855 Langenhagen,  
Hannover 1999, DM 70,00

(Der Text kann auch im Internet unter [www.minolta.de/veranstaltungen](http://www.minolta.de/veranstaltungen) eingesehen werden.)

### **Einen Tagungsbericht zur Selbstevaluation**

legen Absolvent(inn)en von mehrjährigen Kursen zur Selbstevaluation der Universitäten Tübingen und Köln vor.

Er geht zurück auf die Anfänge der Qs-Initiative mit dem Heft Qs 1 von Christiane Liebald und auf das mehrjährige Weiterbildungs- und Forschungsprojekt zur Entwicklung von Selbstevaluations-Methoden, das aus Mitteln der Bundesinitiative Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe gefördert wurde. Hierdurch wurden von 1996 bis 1998 über 50 Multiplikator(inn)en qualifiziert. Einige von ihnen haben sich zu einem Netzwerk zusammengeschlossen und tauschen nach wie vor regelmäßig ihre Erfahrungen aus.

Die vorliegende Dokumentation gibt einen guten Einblick in unterschiedliche Praxisfelder mit zahlreichen Thesen und Erkenntnissen zur Selbstevaluation. Besonders interessant sind dabei auch verschiedene Ergänzungen aus Forschung und Lehre, wie etwa eine „Kleine Methoden-Didaktik der Selbstevaluation“ (von Hanne Bestvater) und die „Kriterien der Zielformulierung mit einer Checkliste“ (von Hiltrud von Spiegel).

Wennemar Scherrer

### **Selbstevaluation in der Praxis**

(ein Tagungsbericht)

Hrsg.: Karl-Heinz Lichtenberg

RAT-Remscheider Arbeitshilfen und Texte, Remscheid 1999

ISBN 3-923128-40-1; DM 8,00

**Zur Akademie Klausenhof**

Die Akademie Klausenhof ist eine vom Land NRW anerkannte Einrichtung der Weiterbildung (Heimvolkshochschule) und zentrale Fortbildungsstätte des Kinder- und Jugendplanes des Bundes.

Träger ist eine gleichnamige gemeinnützige GmbH. Sie verfügt an zwei Standorten – in Hamminkeln-Dingden (Kreis Wesel) und in Rhede (Kreis Borken) – über insgesamt 600 Internatsplätze und beschäftigt rund 250 Mitarbeiter/-innen, darunter 90 pädagogische Kräfte.

**Arbeitsgebiete:**

Jugendbildung, allgemeine Weiterbildung, politische Bildung, berufliche Weiterbildung, abschlussbezogene Bildung (Nachholen von Schulabschlüssen und Sprachkurse), berufsvorbereitende Lehrgänge und berufliche Rehabilitation Erwachsener.

Besondere Zielgruppen sind Jugendliche aus ländlichen Gebieten, Migranten, Lernbehinderte, Arbeitslose und Rehabilitanden.

Die Beschäftigung mit dem Thema Qualitätssicherung schlägt sich auch in Publikationen, die bei der Akademie Klausenhof erhältlich sind, nieder:

- Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung – Erste Erfahrungen. Dokumentation der Fachtagung vom 23.–24.10.1997 Hamminkeln 1998; 10,00 DM
- Materialien zur Qualitätssicherung in der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung (2 Bände), 3. völlig neu bearbeitete Aufl., Hamminkeln 1999; 40,00 DM
- Heft QS 9 dieser Schriftenreihe

Auskunft/Bestellung bei  
Akademie Klausenhof gGmbH  
Klausenhofstr. 100  
46499 Hamminkeln

Tel. 028 52/89-0 (Zentrale)  
028 52/89 3-12 (Dr. Becker)  
Fax 028 52/89 3-00

E-Mail: [akademie.klausenhof@t-online.de](mailto:akademie.klausenhof@t-online.de)  
Internet: [www.akademie-klausenhof.de](http://www.akademie-klausenhof.de)

## Impressum

Herausgeber: Bundesministerium für  
Familie, Senioren, Frauen und Jugend  
– Referat 501 –  
11018 Berlin

Schriftleitung: Wennemar Scherrer  
Am Kämpken 24  
48163 Münster-Albachten

Satz/Design: 4D Design-Agentur GmbH  
51427 Bergisch Gladbach

Druck: Vereinigte Verlagsanstalten Düsseldorf  
März 2000

Gedruckt auf chlorfrei wiederaufbereitetem 100 % Recycling-Papier.  
Alle Rechte vorbehalten. Auch die fotomechanische Vervielfältigung  
des Werkes (Fotokopie/Mikrofilm) oder von Teilen daraus bedarf der  
vorherigen Zustimmung des Herausgebers.

Qs-Leserservice – Postfach 30 01 45 – 51411 Bergisch Gladbach  
Postvertriebsstück – G 49161 – Gebühr bezahlt

ISSN 1430-8371

## Hinweis für neue Leserinnen und Leser

Neue Interessenten/Interessentinnen können sich in die Verteilerliste für die künftigen Qs-Hefte eintragen lassen und auch bisherige Hefte bestellen, soweit diese noch verfügbar sind. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Bestellung, dass eine Lieferzeit von drei bis vier Wochen für die Bearbeitung nötig ist.

### Kopiervorlage

An den  
Qs-Leserservice  
Postfach 30 01 45  
51411 Bergisch Gladbach

**Achtung:**  
Es können pro Bestellung  
nicht mehr als 5 Ausgaben  
angefordert werden.

**über Fax Nr.  
(0 22 04) 2 28 28**

### Betr. Qs – Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe

Bitte nehmen Sie mich/uns für die Lieferung der künftigen Qs-Hefte mit einem/ ..... Ex. in den Verteiler auf.

Von den bisher erschienenen Heften bestelle/n ich/wir die Ausgaben

Nr.: ..... ..

in den angegebenen Stückzahlen: ..... ..

Lieferanschrift:

Herrn  Frau

.....  
Name

.....  
Organisation

.....  
Straße

.....  
Datum

.....  
Unterschrift

.....  
PLZ Ort