

Centrum für Evaluation



Center for Evaluation



UNIVERSITÄT
DES
SAARLANDES

Abschlussbericht

Entwicklung eines Monitoring-Systems für das Veranstaltungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel

*Im Rahmen der Forschungsförderung
der Arbeitskammer des Saarlandes
und der Kooperationsstelle Wissenschaft und Arbeitswelt
der Universität des Saarlandes*

CEval – Centrum für Evaluation

Dr. Tina Heinrich

Dr. Wolfgang Meyer

Prof. Dr. Reinhard Stockmann

Dipl. oec. troph. (FH) Gerlinde Struhkamp

Universität des Saarlandes

Postfach 15 11 50

66041 Saarbrücken

Tel.: 0681 / 302 – 3320

Fax: 0681 / 302 – 3899

E-Mail: r.stockmann@ceval.de

Inhalt

0. Zusammenfassung	1
1. Übersicht über das Forschungsprojekt	2
1.1 Auftraggeber	2
1.2 Ziele	3
1.3 Gegenstand	5
1.4 Theoretischer Hintergrund	7
1.5 Vorgehen	17
1.6 Notwendige Modifikationen	19
2. Ergebnisse	21
2.1 Arbeitsergebnisse aus den Modulen des Forschungsprojekts	21
Modul 1: Literaturrecherche	21
Modul 2a: Arbeitstreffen 1 zur Vorbereitung der Projektdurchführung und Arbeitstreffen 2 zur Erarbeitung der Qualitätskriterien	23
Modul 2b: Workshop A mit Experten aus Theorie und Praxis; Beginn der Erarbeitung von Qualitätskriterien	25
Modul 2c: Arbeitstreffen 3 & 4 zur Entwicklung des Indikatorensystems	28
Modul 2d: Workshop B zur Ergebnispräsentation	31
Modul 3: Entwicklung von Erhebungsinstrumenten	32
Modul 4a: Durchführung der Dozenten-Befragungen	35
Modul 4b: Durchführung der Teilnehmer-Befragung	36
Modul 5: Datenauswertungen und Implementation des Monitoring-Systems ...	37
Modul 6: Schulung von BZK-Personal	42
Zusatzleistungen:	
Modul 7: Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots	43
Modul 8: Telefoninterviews zur Ermittlung langfristiger Wirkungen	46
Modul 9: Schriftliche Befragung zur Ermittlung langfristiger Wirkungen	47
2.2 Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse	50
2.2.1 Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung	50
2.2.2 Beschreibung des Ist-Zustands	54
2.2.3 Definition von Zielfeldern	68
2.2.4 Dauerbeobachtung von Wirkungen	72
3. Schlussfolgerungen und Ausblick	75
Literatur	82

Anhang	86
(A) Kriterien-Katalog	87
(B) Seminartypologie	94
(C) Fragebögen zur Seminarbewertung	98
(C.1) Fragenbogen für DozentInnen	98
(C.2) Fragebogen für TeilnehmerInnen zur Seminarbewertung	101
(C.3) Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten	103
(D) Checkliste zur Vorbereitung und Auswertung von Seminarbefragungen	106
(E) Anleitungsblatt für DozentInnen zur Durchführung von Seminarbefragungen	107
(F) Datenmaske – Auswertungsblätter	108
(G) Themenliste für „Vier-Augen-Gespräche“	111
(H) Vorlage für Seminarbeschreibungen	112
(I) Fragebogen: Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots	113
(J) Fragebogen: Schriftliche Befragung zur Ermittlung langfristiger Wirkungen	114

Abbildungen

Abb. 1 Modell des organisierten Informationstransfers	15
Abb. 2 Vorgehen zur Qualitätsentwicklung – Kernfokus des Monitoring-Systems	17
Abb. 3 Projektplanung – Vorgesehene Arbeitsschwerpunkte	18
Abb. 4 Projektplanung – Modifizierter Ablaufplan	20
Abb. 5 Zeitliche Abfolge der Module 2a-d	23
Abb. 6 Handlungsorientiertes Lernen – Regelkreis des Lernens	27
Abb. 7 Nutzung der Ergebnisse aus den Seminarbewertungen im Bildungszentrum Kirkel	29
Abb. 8 Organisation der Datenerhebung, -auswertung und Ergebnismeldung	30
Abb. 9 Empirisch-rationale Fragebogenentwicklung – Beispiel für die Modifikation eines Itemwortlauts	33
Abb. 10 Elemente des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel.....	39
Abb. 11 Zugriffsrechte für Bewertungsergebnisse von SWBG-Seminaren im Bildungszentrum Kirkel	41
Abb. 12 Bekanntheitsgrad der Bildungszentrum Kirkel und seines aktuellen Bildungsprogramms	43
Abb. 13 Teilnahme an Veranstaltungen des Bildungszentrums Kirkel	44
Abb. 14 Interesse an „Lernen mit dem Internet“ mit Unterstützung des Bildungszentrums	44
Abb. 15 Berichtete längerfristige Effekte der Seminarteilnahme im beruflichen und außerberuflichen Bereich (Ergebnisse aus den Telefoninterviews)	46
Abb. 16 Berichtete längerfristige Effekte der Seminarteilnahme im beruflichen und außerberuflichen Bereich (Ergebnisse aus der schriftlichen Umfrage)	48
Abb. 17 Berichtete längerfristige Effekte der Seminarteilnahme: „Ich habe mich seit dem Seminar weiter mit dem Thema beschäftigt.“	49
Abb. 18 Weiterempfehlung des Seminars	49
Abb. 19 Beschreibung des Ist-Zustands – Herangezogene Informationsquellen	55
Abb. 20 Themen zur Reflexion im „Vier-Augen-Gespräch“ von BZK-Leitung und Dozierenden	73
Abb. 21 Monitoring- und Evaluations-System zur fortwährenden Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung	74

Tabellen

Tab. 1	Beispiele von Qualitätskriterien anhand des „Modells des organisierten Informationstransfers“ ..	16
Tab. 2	Trefferverzeichnis der Datenbank-Recherchen zum Thema „Mehrwert von E-Learning“.....	22
Tab. 3	Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Teilnehmer-Fragebogen	58
Tab. 4	Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Dozenten-Fragebogen	62
Tab. 5	Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Online-Fragebogen	65

0. Zusammenfassung

Das im Folgenden beschriebene Forschungsprojekt sollte die Qualität des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsprogramms des Bildungszentrums Kirkel (BZK) der Arbeitskammer des Saarlandes bilanzieren und die Basis für einen fortlaufenden Qualitätsentwicklungsprozess legen.

Zu diesem Zweck wurden Kriterien, Indikatoren und Instrumente zur Qualitätsmessung in einem partizipativen Vorgehen entwickelt. Relevante Qualitätskriterien und -indikatoren wurden gemeinsam mit den am Fortbildungsprogramm beteiligten Dozentinnen und Dozenten unter Berücksichtigung der Interessen von Teilnehmenden an Seminaren im Bildungszentrum sowie unter Einbeziehung der Perspektive der für die Inhalte des Weiterbildungsangebots zuständigen Führungsebene des Bildungszentrums und der Arbeitskammer erarbeitet und zu einem Kriterien-Katalog zusammengefasst. Weiterhin wurden von Evaluationsforscher/-innen des Centrums für Evaluation (CEval) handhabbare Instrumente entwickelt, mittels derer die Qualitätskriterien und -indikatoren eigenständig durch das Bildungszentrum gemessen und ausgewertet werden können (Monitoring-System). Auf der Grundlage der somit gesammelten Daten über die Qualität des Weiterbildungsprogramms wurden extern moderierte Diskussionsprozesse über die Angemessenheit und Nützlichkeit der Qualitätskriterien und -indikatoren angestoßen, die nach Projektabschluss im Rahmen eines umfassenden Leitbildprozesses im Bildungszentrum fortgeführt werden sollen. Bei dem Forschungsprojekt sollte es sich nicht um eine einmalige Intervention, sondern um eine notwendige Grundlageninvestition und den Startschuss für einen nachhaltigen Qualitätsentwicklungsprozess handeln.

Das Bildungszentrum Kirkel der Arbeitskammer des Saarlandes stellte als angesehenes Bildungszentrum aufgrund seiner bewährten Konzeption und seiner inhaltlichen Ausrichtung eine hervorragende Einrichtung zur Durchführung eines solchen Qualitätsentwicklungsprozesses dar. Dementsprechend stand nicht die Begutachtung der Leistungsfähigkeit des Bildungszentrums Kirkel oder seiner Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (da diese als notwendige Grundlage für die Projektdurchführung vorausgesetzt wurde) im Fokus des Projekts, sondern die Entwicklung eines Kriterien-Katalogs und entsprechender Messinstrumente, mittels derer die Qualität des Weiterbildungsprogramms fortlaufend beobachtet werden kann. Besonders zu berücksichtigen waren dabei die möglichen Qualitätsgewinne, die durch den Einsatz von E-Learning-Angeboten im bestehenden Fortbildungsprogramm erzielbar sind.

1. Übersicht über das Forschungsprojekt

In diesem Überblick werden zunächst kurz Informationen zu den Auftraggebern des Forschungsprojekts gegeben, anschließend die Ziele und der Gegenstand des Projekts dargestellt sowie der theoretische Hintergrund des Projekts in den zentralen Aspekten zusammengefasst, bevor das Vorgehen im Forschungsprojekt und die im Projektverlauf notwendig gewordenen Modifikationen an der ursprünglichen Projektplanung beschrieben werden.

1.1 Auftraggeber

Auftraggeber des Forschungsprojekts sind die Kooperationsstelle Hochschule und Arbeitswelt der Universität des Saarlandes (die seit Januar 2005 umbenannt wurde in „Kooperationsstelle für Wissenschaft und Arbeitswelt“) und das Bildungszentrum Kirkel der Arbeitskammer des Saarlandes. Die Kooperationsstelle Wissenschaft und Arbeitswelt ist Geldgeber des hiesigen Projekts und wird selbst von der Arbeitskammer des Saarlandes, der Universität des Saarlandes, dem Deutschen Gewerkschaftsbund Saar und dem Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft getragen. Der Beirat der Kooperationsstelle, der aus Vertretern der Trägerinstitutionen sowie zudem aus Vertretern der Hochschule für Technik und Wirtschaft und der Staatskanzlei zusammengesetzt ist, spricht Empfehlungen für die Vergabe von Forschungsprojekten aus. Zielsetzungen der Kooperationsstelle sind, die Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und Arbeitswelt zu fördern, Wissen zu generieren, den Wissens- und Erfahrungsaustausch zu organisieren und zu moderieren sowie den Diskurs über verschiedene Denkansätze zu fördern und neue Formen der Erwerbsarbeit oder der Arbeitsorganisation zu thematisieren.

Das Bildungszentrum Kirkel (BZK) ist ein wohl etabliertes Bildungszentrum im Saarland, das 1956 von der Arbeitskammer des Saarlandes errichtet und speziell für die Durchführung von Seminaren ausgestattet wurde. Gemäß einem Gesetzesauftrag an die Arbeitskammer werden im Bildungszentrum Kirkel saarländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geschult. Dazu stellt die Arbeitskammer jährlich rund eine Mio. Euro zur Verfügung. Schulungen werden für saarländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nach dem seit 1990 im Saarland geltenden Saarländischen Weiterbildungs- und Bildungsfreistellungsgesetz angeboten. Auf der Grundlage weiterer Gesetze (Personalvertretungsgesetz, Betriebsverfassungsgesetz u.a.) besteht ein Schulungsangebot für Betriebs- und Personalräte, Schwerbehindertenbeauftragte, Arbeitssicherheitsbeauftragte und -fachkräfte, Jugend- und Auszubildendenvertretungen. Jährlich werden bis zu 20.000 saarländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geschult. Bei Vorhandensein freier Seminar- oder Übernachtungskapazitäten kann das Bildungszentrum genutzt werden von Gewerkschaften, Parteien, Sozialverbänden und auch privatwirtschaftlichen Firmen. Das Bildungszentrum Kirkel misst einer permanenten qualitätsorientierten Weiterentwicklung seiner bestehenden Konzeption und inhaltlichen Ausrichtung großes Gewicht bei. Vor allem die Herausforderungen durch die technische Weiterentwicklung im Bereich E-Learning, die zu tief greifenden Veränderungen in der Erwachsenenbildung führen können, werden als zentrale Aufgabe der Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel verstanden.

1.2 Ziele

Das Forschungsprojekt sollte als oberste Zielsetzung einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsangebots für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Saarland leisten. In enger Zusammenarbeit mit dem Bildungszentrum Kirkel, den dort beschäftigten Dozentinnen und Dozenten sowie den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgewählter Bildungsveranstaltungen sollte ein handhabbares Monitoring-System zur Qualitätsentwicklung und Wirkungskontrolle modellhaft aufgebaut und erprobt werden. Nach Ende der Projektförderung soll das Bildungszentrum Kirkel in der Lage sein, dieses System selbständig fortzuführen und im Sinne eines „nachhaltigen Empowerment“ hinsichtlich neu entstehender Anforderungen weiterzuentwickeln. Darüber hinaus soll dieses System als Modell für andere Bildungseinrichtungen mit ähnlichen Aufgaben dienen und seine Verbreitung angestrebt werden, indem es entsprechend an die Praxiserfordernisse und -gegebenheiten anderer Bildungsträger angepasst wird.

Zur Entwicklung eines solchen Monitoring-Systems für die Qualitätsentwicklung des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsangebots, wurden daher im Forschungsprojekt die folgenden vier eng miteinander verzahnte Bereiche fokussiert:

- (1) Bestimmung der Qualitätskriterien, die bei der Evaluation von allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsveranstaltungen beachtet und bewertet werden sollen (*Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung*)
- (2) Umfassende Bestandsaufnahme der Qualität des Veranstaltungsprogramms des Bildungszentrums Kirkel im Bereich der allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildung (*Beschreibung des Ist-Zustands*)
- (3) Bestimmung des Mehrwerts an Qualität, der durch die Integration von E-Learning-Modulen in einzelnen Veranstaltungen (bzw. einzelnen Segmenten dieser Veranstaltungen) erreicht werden könnte (*Definition von Zielfeldern*)
- (4) Regelmäßige Qualitätsmessung zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Veranstaltungsprogramms (*Dauerbeobachtung von Wirkungen*)

Diese vier Bereiche werden im Folgenden einzeln näher erläutert. Die Reihenfolge ihrer Darstellung entspricht der Logik, die bei der Entwicklung von Monitoring-Systemen angewandt wird: Die Entwicklung von Kriterien zur Qualitätsbewertung (Punkt 1) sollte sinnvollerweise die Grundlage für eine auf das Wesentliche fokussierte Beschreibung des Ist-Zustands (Punkt 2) sein. Somit können durch die Feststellung von Diskrepanzen zwischen Ist-Zustand und dem durch die Kriterien zur Qualitätsbewertung festgelegtem Soll-Zustand und die Auseinandersetzung damit, wie das Soll erreicht werden kann, gezielte Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung abgeleitet werden. Die Definition von Zielfeldern (Punkt 3) sollte wiederum einer Dauerbeobachtung von Wirkungen (Punkt 4) vorangestellt sein, damit zwischen angestrebten und nicht angestrebten Wirkungen unterschieden werden kann.

Zu (1): *Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung*

Notwendige Voraussetzung für die Weiterentwicklung der Qualität allgemeiner und gesellschaftspolitischer Weiterbildungsmaßnahmen ist zunächst deren möglichst objektive und von allen Beteiligten akzeptierte Messung und Bewertung. Dies wiederum setzt voraus, dass eindeutige Kriterien für eine solche Bewertung vorliegen sowie die entsprechenden Tatbestände valide und reliabel gemessen werden können. Solche – aus dem technischen Bereich stammenden – Anforderungen an die Qualitätsmessung sind im Bildungsbereich nicht einfach zu erfüllen, zumal wenn – wie speziell im Bereich der gesellschaftspolitischen Weiterbildung – kein klar umrissener Verwertungsnutzen für die einzelnen zu beurteilenden Weiterbildungsmaßnahmen auszumachen ist. Dementsprechend war ein wesentliches Ziel des Forschungsvorhabens, auf der Basis des Erfahrungswissens von Praktikern im Bildungszentrum Kirkel und unter Hinzuziehen des theoretischen und methodischen Sachverstands der Evaluationsforscher/-innen des CEval einen geeigneten Kriterien-Katalog neu zu entwickeln und für die Entwicklung von Instrumenten zur Beschreibung des Ist-Zustands (d.h. der aktuellen Qualität des Weiterbildungsprogramms in Kirkel) nutzbar zu machen.

Zu (2): *Beschreibung des Ist-Zustands*

Trotz einer Reihe von Forschungsarbeiten, die sich mit Qualitätsmanagement im Bildungsbereich und der Frage der Qualitätsmessung in der Erwachsenenbildung beschäftigt haben, liegt zur Zeit kein standardisiertes und in der Praxis umsetzbares Mess- und Bewertungssystem vor, mittels dessen der Ist-Zustand (d.h. die aktuelle Qualität des Weiterbildungsprogramms in Kirkel) adäquat beschrieben werden könnte. Während der Projektlaufzeit sollten daher entsprechende Instrumente neu entwickelt bzw. überarbeitet werden, dann in der Praxis erprobt und auf Grundlage der dabei gewonnenen Erfahrungswerte bei Bedarf nochmals modifiziert werden. Als Ergebnis sollten Daten für eine aktuelle Bestandsaufnahme der Qualität des Weiterbildungsprogramms in Kirkel angestrebt werden, wobei diese Daten die Basis für eine Bestimmung von Qualitätszielen für die zukünftige Qualitätsentwicklung darstellen sollten.

Zu (3): *Definition von Zielfeldern im Bereich E-Learning*

Wie eingangs beschrieben, stellt insbesondere die Integration von E-Learning in das Lernprogramm der allgemeinen und gesellschaftspolitischen Erwachsenenbildung eine Herausforderung an die Bildungsträger dar. Im Rahmen dieser Weiterbildungsmaßnahmen ist prinzipiell eine Vielzahl sinnvoller Integrationsmöglichkeiten von E-Learning denkbar. Generell stellt sich dabei jedoch die zentrale Frage nach dem „Mehrwert“ des E-Learning gegenüber den derzeit genutzten konventionellen Schulungskonzepten. Mit der Frage nach dem „Mehrwert“ des E-Learning eng verbunden ist die Frage danach, inwieweit der hohe finanzielle und technische Aufwand zur Entwicklung von E-Learning-Modulen tatsächlich dem erreichbaren Nutzengewinn entspricht. Dies lässt sich sicherlich nicht pauschal für alle denkbaren E-Learning-Module beurteilen. Gleichwohl sollten für Investitionsentscheidungen geeignete Zielfelder und Kriterien bestimmt werden, mittels derer eine rationale Grundlage zur Entscheidungsfindung für das jeweils betrachtete E-Learning-Modul gewährleistet ist.

Zu (4): *Dauerbeobachtung von Wirkungen*

Im Forschungsprojekt war nicht nur eine einmalig stattfindende Beschreibung des Ist-Zustands im Bildungszentrum Kirkel vorgesehen, mittels derer die zu diesem Zeitpunkt aktuelle Qualität des Weiterbildungsprogramms abgebildet werden sollte, sondern auch eine regelmäßige Qualitätsmessung zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Veranstaltungsprogramms. Zu diesem Zweck sollte im Projekt die Grundlegung für die kontinuierliche Fortführung und Weiterentwicklung des während der Projektlaufzeit implementierten Monitoring-Systems durch das Bildungszentrum Kirkel erfolgen. Dies erforderte, dass bereits während der Projektlaufzeit eng mit jenen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Bildungszentrums Kirkel zusammengearbeitet wurde, die die entwickelten Instrumente des Monitoring-Systems nach Abschluss der Projektförderphase selbstständig einsetzen und auswerten können sollten. Dem Instrumenteneinsatz waren somit entsprechend der vorhandenen Personalkapazitäten des Bildungszentrums gewisse Grenzen gesetzt, die bereits bei der Entwicklung des Monitoring-Systems zu beachten waren.

Die oberste Zielsetzung des Forschungsprojekts, einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsangebots für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Saarland zu leisten, soll mit diesen vier genannten Zielbereichen – d.h. mit der Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung, der Beschreibung des Ist-Zustands, der Definition von Zielfeldern im Bereich E-Learning sowie der Dauerbeobachtung von Wirkungen – umfassend und differenziert abgedeckt werden.

1.3 Gegenstand

Im folgenden Abschnitt wird der Gegenstand der Forschungsprojekts spezifiziert, damit die besonderen Anforderungen an die Entwicklung eines Monitoring-Systems zur Qualitätsentwicklung des Weiterbildungsprogramms im Bildungszentrum Kirkel konkreter herausgearbeitet werden können. Dabei wird zunächst der Qualitätsbegriff in der allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildung thematisiert und anschließend die Vorteile eines partizipativen Qualitätsentwicklungsmodells dargestellt.

In der allgemeinen Bildungsarbeit stellt der Qualitätsbegriff generell ein großes Problem dar. Im Unterschied zur schulischen Allgemeinbildung (z.B. bei Kulturfertigkeiten wie Lesen und Schreiben) oder – im noch größeren Unterschied – zur beruflichen Qualifizierung ist häufig weder ein unmittelbarer beruflicher Verwertungszusammenhang noch ein über das eigentliche Wissen hinausgehender Gebrauchsnutzen für irgendeine der beteiligten Gruppen (z.B. Veranstalter, Dozierende, Teilnehmende) unmittelbar erkennbar. Insofern sind Kriterien, anhand derer eine Qualitätsbewertung aus den jeweiligen Perspektiven dieser Beteiligten vorgenommen wird, vielfach diffus oder zumindest nicht einfach nachvollziehbar. Dies impliziert allerdings auf der anderen Seite keinesfalls, dass mit der Teilnahme an allgemeinen oder gesellschaftspolitischen Bildungsmaßnahmen keine anwendungsorientierten Interessen verbunden sein können.

Im konkreten Beispiel des Bildungszentrums Kirkel der Arbeitskammer des Saarlandes sind von Seiten der Organisatoren der Bildungsveranstaltung als allgemeine Lernziele verschiedene Aspekte hinsichtlich der Verwertbarkeit der Weiterbildungsinhalte vorgegeben. So stellt die Befähigung zu politischem Handeln ein zentrales Lernziel dar. Dementsprechend beinhaltet das Bildungsangebot praxisorientiertes Wissen (z.B. Arbeitnehmerschutzrechte), handlungsvorbereitende Reflexion und unmittelbar einsetzbare Verfahren (z.B. Arbeitsmethoden für Betriebs- und Personalräte) zur kompetenten Durchsetzung der Interessen von Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmern. Über das inhaltlich breit gefächerte Weiterbildungsangebot hinweg ergibt sich somit eine gemeinsame Basis, die grundsätzlich eine günstige Ausgangssituation zur einheitlichen Konstruktion von Qualitätskriterien darstellt. Da der Frage nach der konkreten Nutzbarkeit und Nutzung des vermittelten Wissens und der Verfahren in der Praxis ein besonderer Stellenwert zukommt, sollte bei der Formulierung der Qualitätskriterien unbedingt die Ebene längerfristiger Wirkungen einer Teilnahme am Bildungsprogramm berücksichtigt werden. Der für das Bildungszentrum Kirkel angemessene Qualitätsbegriff sollte somit in jedem Fall insofern mehrdimensional sein, als nicht nur die Qualität des Inputs und des Lernprozesses im Bildungszentrum beachtet werden müssen (diese Begriffe werden im Einzelnen noch näher erläutert werden unter 2.2.1 Kriterienentwicklung auf S. 53), sondern auch die Qualität des Output bzw. Impact als Wirkungen.

Im Bildungszentrum Kirkel sollte Qualitätsentwicklung im Sinne einer schrittweisen, kontinuierlichen Verbesserung (vgl. das japanische Konzept des „Kaizen“; Imai, 2002) erfolgen und ein bedarfs- und ressourcengerechter Aufbau eines Monitoring-Systems stattfinden, damit eine möglichst hohe Praktikabilität und Nachhaltigkeit bei der Nutzung des Monitoring-Systems gewährleistet ist. Zur Bestimmung eines für das Bildungszentrum Kirkel geeigneten Qualitätsentwicklungsmodells waren die folgenden Überlegungen wesentlich. Erstens bestand kein konkreter Anlass, prinzipiell an der Qualität des Weiterbildungsangebots des Bildungszentrums Kirkel und an den eingesetzten Methoden zur Qualitätssicherung zu zweifeln. Die jährlichen Teilnehmerzahlen in den verschiedenen Bildungsveranstaltungen von circa 20.000 Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen sowie die vorherrschenden Rückmeldungen belegen generell die hohe Zufriedenheit der Beteiligten mit Angebot und Leistung. Zweitens bestand demgemäß der Auftrag des Forschungsprojekts nicht in einer umfassenden Evaluation des Bildungszentrums und der Erarbeitung von Empfehlungen zur organisatorischen Umgestaltung des Bildungsmanagements. Für das Bildungszentrum Kirkel erschien daher der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems, welches sich an den Standards des Total Quality Managements (TQM) oder den ISO-Normen orientiert, weder notwendig noch angesichts des damit verbundenen enormen Reorganisationsaufwands sinnvoll. Solche sehr aufwendigen Qualitätsmanagementsysteme haben sich generell fast ausschließlich in Großorganisationen bewährt, und eine Übertragung auf kleine oder mittlere Betriebe ist dagegen weitgehend gescheitert. Dementsprechend wäre auch im Bildungszentrum Kirkel der Erfolg einer solch grundlegenden Reform des Bildungsmanagements mit erheblichen Eingriffen in die bestehenden organisatorischen Abläufe äußerst skeptisch zu beurteilen, v.a. auch angesichts des schon belegten hohen Qualitätsstandards.

Für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel erschien es deshalb sinnvoller, die bestehenden Konzepte und Instrumente zur Qualitätssicherung des Weiterbildungsangebots behutsam weiterzuentwickeln und um ein handhabbares sowie mit den vorhandenen Ressourcen umsetzbares Monitoring-System zu ergänzen. Im Rahmen eines partizipativen Ansatzes der Qualitätsentwicklung können die langjährigen Erfahrungen in der Durchführung von Weiterbildungen für den Aufbau des Monitoring-Systems nutzbar gemacht werden. Durch eine Beteiligung der Dozentinnen und Dozenten sowie durch eine Befragung von Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgewählter Veranstaltungen sollte zudem das vorhandene Fachwissen zur Entwicklung geeigneter Qualitätskriterien für eine Bewertung von gesellschaftspolitischen Weiterbildungsveranstaltungen erschlossen werden können. Da es bisher hierfür kaum Forschungsarbeiten oder praxisbezogene Vorbilder gibt, war in dieser Grundlagenarbeit der Kern des Forschungsprojekts zu sehen.

Gegenstand des Forschungsprojekts war somit nicht die Begutachtung der Leistungen des Bildungszentrums Kirkel und seiner Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, sondern die Entwicklung eines Monitoring-Systems, bestehend aus entsprechenden Planungs-, Erhebungs-, Rückmeldungs- und Verbesserungs-Instrumenten. Dieses Monitoring-System soll – ausgerichtet an den oben beschriebenen Zielen, d.h. (1) Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung, (2) Beschreibung des Ist-Zustands, (3) Definition von Zielfeldern sowie (4) Dauerbeobachtung von Wirkungen – eine permanente Überprüfung und Weiterentwicklung der Seminarqualität des Bildungszentrums Kirkel ermöglichen.

1.4 Theoretischer Hintergrund

Wesentliche theoretische Grundlagen des Forschungsprojekts waren (a) die konzeptuelle Abgrenzung von „Qualitätsmanagement“ und „Evaluation“ sowie (b) das Modell des organisierten Informationstransfers, anhand dessen relevante Qualitätskriterien für Weiterbildungseinrichtungen abgeleitet und systematisiert werden können. Diese theoretischen Grundlagen werden nun als Hintergrund für die nachfolgenden Ausführungen in den zentralen Aspekten zusammenfassend dargestellt.

(a) Qualitätsmanagement und Evaluation

Sowohl in der wissenschaftlichen Literatur als auch in der betrieblichen Praxis werden mittlerweile eine Vielzahl z.T. recht unterschiedlicher Konzepte zur Sicherstellung der Qualität von Produkten bzw. Dienstleistungen eingesetzt. Bei Definition des Begriffs „Qualität“ hat sich in gängigen Qualitätsmanagement-Konzepten der Schwerpunkt zunehmend verlagert von einer rein technischen, an Normen und Grenzwerten orientierten und damit quasi „objektiven“ Festlegung von Produkt- bzw. Dienstleistungseigenschaften hin zu einem „subjektiven“, an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden orientierten Verständnis. Durch entsprechende Steuerungsinstrumente und -maßnahmen wird im Rahmen moderner Qualitätsmanagement-Systeme (z.B. EFQM) nicht mehr die absolute (und deshalb niemals erreichbare) Fehlerfreiheit der Produkte bzw. Dienstleistungen sondern die dauerhafte (und damit von Marktentwicklungen abhängige) Zufriedenheit der Kunden mit deren Qualität angestrebt.

Kundenzufriedenheit als zentraler Maßstab für Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität impliziert eine kontinuierliche Erfassung der Wahrnehmung und Bewertung der Produkte oder Dienstleistungen durch die Kunden sowie eine Übernahme von deren Beurteilungskriterien für die Steuerung innerbetrieblicher Abläufe. Diese Informationen müssen einem Qualitätsmanagementsystem rechtzeitig für Steuerungsentscheidungen zur Verfügung gestellt werden. Allgemein lassen sich die folgenden vier zentrale Elemente eines solchen Qualitätsmanagementsystems identifizieren, die jeweils spezifische Aufgaben übernehmen:

- *Qualitätsplanung:* Da sich die Kriterien der Kunden zur Bewertung von Qualität ständig verändern bzw. zwischen verschiedenen Kundengruppen variieren können, müssen im Rahmen der Qualitätsplanung entsprechend diesen Anforderungen Qualitätsziele und -kriterien sowie Vorgaben zu der Umsetzung von Qualitätszielen erarbeitet und den Veränderungen der Kundenbedürfnisse angepasst werden.
- *Qualitätslenkung:* Entsprechend den Planungsvorgaben muss durch die Qualitätslenkung die Steuerung der Prozesse und Abläufe bei der Leistungserstellung zur Erreichung der Qualitätsziele sichergestellt werden. Hierfür sind durch Instrumente der Prozessbeobachtung detaillierte Informationen über die Ausführungsqualität zu erheben, die mit konkret zu definierenden Soll-Vorgaben verglichen werden und den gezielten Steuerungseingriff zur Korrektur von Abweichungen ermöglichen.
- *Qualitätssicherung:* Während im Rahmen der Qualitätslenkung anhand festgelegter Zielwerte die erfolgreiche Umsetzung definierter Qualitätsziele angestrebt wird, soll durch die Qualitätssicherung sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens um Vertrauen in diese eingesetzten Maßnahmen geworben und somit die Akzeptanz der Qualitätslenkung insbesondere durch Transparenz der Steuerungsentscheidungen sichergestellt werden.
- *Qualitätsverbesserung:* Schließlich geht es beim Qualitätsmanagement nicht nur um die Sicherstellung einer einmal erreichten Qualität der Produkte und Dienstleistungen, sondern um eine kontinuierliche Steigerung des erreichten Qualitätsniveaus auf den zuvor festgelegten Dimensionen. Es geht also um die Schaffung einer qualitätsorientierten Unternehmenskultur, die sozusagen von innen heraus (d.h. aus der Motivation aller am Leistungserstellungsprozess beteiligten Personen) einen Antrieb zur kontinuierlichen Qualitätssteigerung darstellt.

Obwohl eine Reihe von Gemeinsamkeiten zwischen den Konzepten „Qualitätsmanagement“ und „Evaluation“ bestehen, hat sich die Tradition der Evaluationsforschung weitgehend unabhängig von den Diskussionen zum Thema Qualitätsmanagement entwickelt, und bisher gibt es verhältnismäßig wenige Beispiele eines gemeinsamen Einsatzes beider Steuerungskonzepte (vgl. Stockmann 2002). Dies begründet sich vor allem durch die unterschiedlichen Einsatzgebiete: Während Konzepte des Qualitätsmanagements im Rahmen industrieller Fertigungsprozesse entwickelt und Übertragungen auf den Dienstleistungsbereich erst in den letzten Jahren angestrebt wurden, ist die Evaluationsforschung als Instrument der Wirkungskontrolle von Maßnahmen öffentlich geförderter Programme und Projekte entstanden und hat sich bisher noch kaum im kommerziellen Bereich etablieren können.

Zusätzlich sind einige grundsätzliche konzeptionelle Unterschiede festzuhalten, die offensichtlich nur schwer miteinander zu vereinbaren sind. Dazu gehören u.a.:

- der partizipative, alle Beteiligten einbeziehende („stakeholder“-orientierte) Ansatz von Evaluationen, welcher der reinen „Top-down“-Orientierung von Qualitätsmanagementkonzepten widerspricht,
- die ergebnisoffene Orientierung der Wirkungsmessung, die bewusst nach nicht-intendierten Folgen von Maßnahmen sucht und sich nicht nur wie das Qualitätsmanagement auf die Kunden als Zielgruppe und deren Bedürfnisse beschränkt,
- und die im Unterschied zu den umfassenden Qualitätsmanagementsystemen bewusste Trennung zwischen Beobachtung und Bewertung durch Evaluationen von der Entscheidungsebene des Managements, die ein höheres Maß an Offenheit, Transparenz und Akzeptanz des Evaluationsverfahrens bei den Beteiligten sicherstellen soll.

Trotz dieser deutlichen Unterschiede sind jedoch Evaluationsverfahren und Qualitätsmanagementsysteme nicht grundsätzlich unvereinbar. Ebenso wenig sind Evaluationen zur Qualitätssicherung generell ungeeignet, sondern es hat sich ganz im Gegenteil der Aufbau unterstützender Monitoring-&Evaluations-Systeme insbesondere zur Projektsteuerung im Bildungsbereich bewährt. In Bezug auf eine Weiterbildungseinrichtung bedeutet dies, dass durch ein kontinuierliches Monitoring anhand vereinbarter Bewertungskriterien dauerhaft die Entwicklung von Wirkungen (z.B. die Leistung von Schülern oder Auszubildenden, die Verwertung von Qualifikationen am Arbeitsplatz, die Akzeptanz der Ausbildung bei Betrieben) möglichst einfach und vergleichbar gemessen werden sowie die gewonnenen Informationen den Entscheidungsträgern „just in time“ zur Verfügung gestellt werden. Ähnlich dem (oben genannten) Prozess der Qualitätslenkung werden hierfür in der Regel Zielwerte definiert und deren Erreichung oder Nichterreichung gemessen. Im Unterschied zur Qualitätslenkung orientiert sich das Monitoring aber nicht ausschließlich am Produktionsprozess und seinen Auswirkungen auf den festgelegten Kundenkreis, sondern umfasst alle, von den Beteiligten als relevant angesehenen Wirkungsfelder (z.B. können in einem Monitoring auch die Auswirkungen auf politische Entscheidungen im Bildungssystem erfasst werden).

Da die Hauptaufgabe eines solchen fortlaufend durchgeführten Monitoring in der schnellen Bereitstellung von Informationen zu sehen ist und das Monitoring-System naturgemäß auf bestimmte festgelegte Zielbereiche fokussiert bleibt, wird das Monitoring-System in größeren Zeitabständen im Rahmen von Evaluationsprozessen auf den Prüfstand gestellt. Dies erfolgt i.d.R. durch externe Experten, damit „Betriebsblindheit“ bei der Überprüfung des Monitoring-Systems vermieden und die bestehende Sichtweise erweitert werden kann. Neben der Überprüfung des Monitoring-Systems besteht die Aufgabe der Evaluation zudem in einer übergreifenden Bewertung der Zielsetzungen des jeweiligen Projekts im Bildungsbereich, die Veränderungen der Ziele bei den einzelnen Beteiligtegruppen sowie eventuell entstandene Verschiebungen hinsichtlich der Akzeptanz der Maßnahmen und des Projekts als Ganzes. In dieser Hinsicht weisen Evaluationen somit Parallelen zur Qualitätsplanung (s.o.) auf, wobei wiederum Evaluationen nicht alleine auf die Zielgruppe der Kunden sowie deren Interessen und Bedürfnisse begrenzt bleiben.

Generell ist festzuhalten, dass für Qualitätsmanagementsysteme im Rahmen nicht-kommerzieller Anwendungen vor allem die Definition des Kundenbegriffs ein zentrales Problem darstellt. Ohne eine präzise Festlegung, wessen Bedürfnisse zur Prozesssteuerung im Vordergrund stehen sollen, ist eine konsequente Umsetzung von Qualitätsmanagementkonzepten nicht möglich. Wenn aber – wie vor allem im Bildungsbereich – unterschiedliche Interessen miteinander vereint werden müssen, erweisen sich Monitoring-&Evaluations-Systeme als Steuerungsinstrumente aufgrund ihrer größeren Offenheit, der partizipativen Orientierung und der klareren Entkopplung von Wirkungsmessung und Steuerungsentscheidungen als vorteilhafter. Mit der Entscheidung für ein Monitoring-&Evaluations-System muss jedoch nicht auf den Qualitätsbegriff (im Sinne der oben beschriebenen Qualitätsmanagement-Modelle) vollständig verzichtet werden. Bei der Entwicklung eines Monitoring-&Evaluations-Systems kann in einem partizipativen Vorgehen durch die Offenlegung unterschiedlicher Qualitätskriterien der Beteiligten zum einen das Verständnis für die unterschiedlichen Perspektiven gefördert und dies im Rahmen einer Wirkungsmessung durch die Verwendung eines mehrdimensionalen Qualitätsbegriffs berücksichtigt werden.

Wie bereits erläutert, überschneiden sich die beiden Konzepte „Qualitätsmanagement“ und „Evaluation“, und die theoretische Auseinandersetzung um die Gemeinsamkeiten und Abgrenzbarkeit der beiden Begriffe ist in gleicher Weise in der Literatur dokumentiert (vgl. den Sammelband von Feuchthofen/Severing 1995, weiterführend auch Reischmann 2003). Ein Ergebnis dieser Diskussionen um „Qualitätsmanagement“ und „Evaluation“ ist das Primat, die Vorteile des jeweiligen Konzepts zu nutzen und so etwaige Nachteile auszugleichen. Die Tradition und Ausarbeitung von Qualitätsmanagement-Konzepten besitzt Stärken gegenüber Evaluationsansätzen insbesondere hinsichtlich ihrer prozessleitenden und prozeduralen Vorgaben („Management“ im engeren Sinne), während Evaluation im Gegensatz zu Qualitätsmanagement-Konzepten einen breiteren Zielekatalog und weiteren Interessentenkreis (über den „Kunden“ hinaus) zu integrieren vermag.

Da eine Zertifizierung von Weiterbildungseinrichtungen gemäß der DIN/ISO 9000er-Reihe sich bislang nicht flächendeckend durchgesetzt hat und auch mit einer gewissen Skepsis bedacht wird (vgl. Feuchthofen/Severing 1995, S. XVII), sollte für das Bildungszentrum Kirkel der qualitätsentwickelnde Gedanke im Vordergrund stehen. So vermuten Feuchthofen und Severing (ebd.), dass die Diskussion um Maßstäbe und Indikatoren möglicherweise wichtiger ist für die Verbesserung der Qualität von Weiterbildung als es das „Abarbeiten“ einer Zertifizierung sein könnte. In diesem Sinne ist ‚der Weg das Ziel‘. Auch Petra Stephan (1995) warnt, dass eine Übertragung der DIN/ISO-Normen auf den Weiterbildungsbereich einen „erheblichen Aufwand“ bedeutet, wobei fraglich sei, ob dieser Aufwand von einzelnen Einrichtungen geleistet werden könne (S. 199). Barton-Ziemann (1995) spricht in diesem Zusammenhang von einem „Qualitätskodex“ (S. 68), der im Weiterbildungsbereich durchaus ausreichend sein könne. Wenn ein solcher Kodex von der Einrichtung glaubwürdig gepflegt und durch Elemente der Fremdkontrolle ergänzt werde, könnte dieser durchaus einen Marktvorteil gegenüber der Konkurrenz erbringen (ebd.).

In Bezug auf Evaluationskonzepte in der Weiterbildung schlagen die Autoren Arnold und Krämer-Stürzl (1995) ein vierstufiges Modell von Evaluationstypen vor. Dabei beziehen sie sich auf die Unterscheidung von „Lernfeld“ und „Funktionsfeld“, wobei Ersteres alle Faktoren umfasst, die in engem Zusammenhang mit der Schulungssituation selbst stehen (z.B. Lernerfolg dokumentierbar in Tests, Qualität der Dozenten usw.) und Letzteres sich auf den Anwendungserfolg bezieht, der nach Meinung der Autoren wesentlich für jegliche Weiterbildung ist. Mit der Unterscheidung von „Lern- und Funktionsfeld“ weisen Arnold und Krämer-Stürzl (1995) auf ein generelles Problem der Weiterbildung hin, nämlich darauf, dass Lernfeld (z.B. Seminar) und Funktionsfeld (z.B. Arbeitsplatz) in der Regel voneinander getrennt sind. Dementsprechend bedeutet die Überbrückung und weitestgehende Schließung dieser Lücke die besondere Herausforderung von Weiterbildung und gleichsam einen wichtigen Fokus von Evaluationen in diesem Bereich. Primär bezogen auf das Lernfeld unterscheiden die Autoren ‚seminarorientierte‘ und ‚legitimationsorientierte‘ Evaluationen, die beide die Anwendbarkeit und tatsächliche Anwendung des Gelernten weitgehend außer Acht lassen. ‚Transfer‘- und ‚entwicklungsorientierte‘ Evaluationen hingegen betonen den Nutzen der Schulungen in der Arbeitswelt der Teilnehmenden. Über den punktuellen Transfer hinaus versucht eine entwicklungsorientierte Evaluation zu berücksichtigen, wie ein Weiterbildungs-Plan für einzelne Personen oder die Mitarbeiter des gesamten Betriebs aussehen könnte.

Wesentlich bei der Wahl eines geeigneten Evaluationsmodells für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel ist die Frage nach dem Verhältnis von Fremd- und Selbstevaluation. Die zahlreichen Vor- und Nachteile, die es hierbei abzuwägen gilt, sind von Landert (1996) exemplarisch und erschöpfend zusammengefasst worden. Basierend auf theoretischen Überlegungen und praktischen Erfahrungen kommt Stahl (1995) zu dem Schluss, dass sich Selbstevaluation insbesondere in der Erwachsenenbildung gut bewährt. Auch andere Autoren haben unlängst auch für den Bereich der gesellschaftspolitischen Weiterbildung auf das fruchtbare „reflexive Potential“ von Selbstevaluation für verantwortungsvolle politische und administrative Bildung und persönliche Weiterentwicklung hingewiesen (z.B. Heiner 1998).

Auch wenn vor diesem Hintergrund die Selbstevaluation als „Königsweg“ (ebd., S. 88) zur Qualitätssicherung in der Weiterbildung aufgefasst werden könnte, macht Stahl (1995) deutlich, dass Fremdevaluation immer wichtig bleiben wird, um kritisch Distanz einnehmen und Ergebnisse der Selbstevaluation angemessen reflektieren zu können. Dementsprechend sieht er die beiden Konzepte nicht als Substitute füreinander, sondern als sich ergänzende Konzepte. Stahl weist darauf hin, dass gelungene Selbstevaluation bestimmte Voraussetzungen im Menschen und dessen Umgebung hat (ebd., S. 95), wobei als eine wichtige Voraussetzung die Kritikfähigkeit anzusehen ist, die dem menschlichen Verlangen nach Anerkennung und Perfektion entgegenstehen kann. Wird Selbstevaluation als Verfahren in Erwägung gezogen, müssen sich Dozentinnen und Dozenten sowie das beteiligte Personal der Weiterbildungseinrichtung der ernsthaften Frage stellen, ob sie Kritik ehrlich zugeben und Fehler annehmen können und ob sie bereit sind, nötige Veränderungen umzusetzen. Dies kommt der Frage der „Evaluierbarkeit“ der Einrichtung gleich, die auch in anderen Kontexten eine wichtige Rolle spielt (vgl. z.B. Wholey et al. 1994).

In Ergänzung zu den von Stahl (1995) aufgeführten Voraussetzungen müssen weiterhin als grundlegende Bedingungen für eine gelungene Selbstevaluation die notwendige Fachkompetenz (insbesondere hinsichtlich erforderlicher sozialwissenschaftlicher Methoden der Datenerhebung und -auswertung) sowie zeitliche und finanzielle Ressourcen zur Durchführung einer Selbstevaluation gezählt werden. Üblicherweise sind in Bildungseinrichtungen, in denen kein fest etablierter systematischer Qualitätsentwicklungsprozess stattfindet, weder ausreichende Fachkompetenz noch Ressourcen vorhanden, so dass für die betreffende Einrichtung bei einer Selbstevaluation umso eher Überforderungssituationen eintreten, je höher der Evaluationsaufwand ist. Die Effektivität und Effizienz einer Selbstevaluation kann wesentlich gesteigert werden, wenn im Sinne einer „Hilfe zur Selbsthilfe“ von Experten bedarfsgerechte Schulungen für sozialwissenschaftliche Laien durchgeführt werden und entsprechende Unterstützungsangebote bestehen, durch die die Handhabung und selbstständige Weiterführung des Monitoring-Systems ermöglicht wird (vgl. Müller-Kohlenberg & Beywl, 2002). Für das Bildungszentrum Kirkel wird daher vorgeschlagen, primär selbstevaluativ vorzugehen und externe Evaluationen sowie Unterstützung bei gegebenen Anlässen zu Hilfe zu nehmen.

Abschließend kann also festgehalten werden, dass für Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung generell und der gesellschaftspolitischen Weiterbildung im Speziellen nicht „ein“ oder „das“ allgemein anerkannte Modell zur Verfügung steht. Stattdessen muss ein für die Einrichtung und den politischen Kontext des jeweiligen Bundeslandes adäquates Modell zur Qualitätsentwicklung erarbeitet werden. In anderen Bundesländern wurden entsprechende (Pilot-) Projekte bereits begonnen (siehe z.B. Gütesiegelverbund Weiterbildung im Regierungsbezirk Arnsberg 2003 als ein Projekt, das auf ganz Nordrhein-Westfalen ausgeweitet werden soll; siehe auch vergleichbare Projekte in Rheinland-Pfalz¹ und Hamburg²). Aus dem Vorbild anderer Bundesländer und der generellen Intensivierung der Qualitätsdebatte in der Weiterbildung (vgl. z.B. Reischmann, 2003; von Bardeleben, 1995; Gerlich, 1999; Arnold, 1997; Feuchthofen & Severing, 1995) begründet sich ein gesteigertes Interesse, an diesen Prozessen aktiv teilzunehmen und ggf. auch mitgestalten zu können.

(b) Modells des organisierten Informationstransfers

Als Grundlage zur Entwicklung von Qualitätskriterien für gesellschaftspolitische Weiterbildungsmaßnahmen kann ein allgemeines, kommunikationstheoretisch fundiertes Modell zur gesteuerten Übertragung von Informationen herangezogen werden (vgl. Meyer 2000), das „Modell des organisierten Informationstransfers“. Dieses Modell wird nun zunächst beschrieben, bevor es auf das Veranstaltungsprogramm im Bildungszentrum Kirkel übertragen wird.

Ein organisierter Informationstransfer zeichnet sich u.a. spezifisch dadurch aus, dass eine große Anzahl von Empfängern durch einen Organisator mit Informationen versorgt werden soll, wobei (allein aufgrund die Menge der Empfänger) Rückmeldungen zur übermittelten Information nicht oder zumindest nicht repräsentativ ohne zusätzliche Anstrengungen von Seiten des Organisators des Informationstransfers erfolgen können. Ein organisierter Infor-

¹ URL: <http://www.anderes-lernen.de/index.htm>

² URL: <http://www.weiterbildung-hamburg.com>

mationstransfer ist dann gelungen, wenn erstens die Informationen erfolgreich an die Empfänger übermittelt wurden und zweitens bei den Empfängern eine von Seiten des Organisators intendierte Reaktion ausgelöst wird.

In dieser eben beschriebenen allgemeinen Form können nicht nur sämtliche Prozesse der Massenkommunikation, sondern auch Beratungsleistungen und Schulungsmaßnahmen in das „Modell des organisierten Informationstransfers“ subsumiert werden. Der Unterschied zwischen Massenkommunikation und den beiden letztgenannten Formen der Informationsübermittlung begründet sich nicht durch grundsätzlich andere Abläufe oder abweichende Einflussfaktoren, sondern primär durch die Zielsetzungen hinsichtlich der Informationsverarbeitung bei der Zielpopulation. Während Aufklärungskampagnen und Nachrichtenverbreitungen generell nur auf bestimmte Probleme hinweisen und über diese eine möglichst große Anzahl von Personen informieren wollen, streben Schulungsmaßnahmen die Memorierung der erlernten Inhalte mit einem häufig diffusen, nicht auf akute Problemlagen gerichteten Anwendungsbezug an. Sie unterscheiden sich dadurch von Beratungsleistungen, die eben genau an diesen konkreten Problemen der Zielgruppen ansetzen und nicht unbedingt Lernprozesse zur Wissensbildung auslösen sollen. Dieser Unterschied lässt sich an einem Beispiel verdeutlichen: Über Änderungen des Steuerrechtes informieren Fernsehen, Zeitungen und Fachzeitschriften die breite Öffentlichkeit. Steuerexperten werden in einem solchen Fall Weiterbildungsveranstaltungen besuchen, die ihnen den Umgang mit den veränderten Rahmenbedingungen vermitteln und eine dauerhafte Adaption des eigenen Fachwissens daran ermöglichen sollen. Die Steuerzahler wiederum engagieren Steuerberater – nicht, weil sie über die Änderungen nähere Informationen wünschen, sondern damit diese entsprechend der veränderten Bedingungen ihre Steuerzahlungen minimieren.

Trotz dieser Unterschiede kann aber der Ablauf des Informationstransfers in seiner Grundstruktur auf gleiche Weise beschrieben werden. Ausgehend von der jeder Definition von Kommunikation innewohnenden Differenzierung zwischen Codierung, Übertragung und Decodierung von Botschaften (vgl. z.B. Härtel, Stockmann & Gaus, 2000; Larsen, 1964; Meyer, Jacoby & Stockmann, 2003; Pool & Schramm, 1973; Knapp, 1997; Endruweit, 2002) lassen sich drei Phasen des organisierten Informationstransfers unterscheiden: erstens eine Phase der *Informationserzeugung*, in deren Verlauf die Inhalte der zu vermittelnden Botschaft medien- und empfängergerecht aufbereitet (codiert) werden, zweitens eine Phase der *Informationsvermittlung*, die durch die Übertragung und Verteilung des Informationsträgers an die Empfänger gekennzeichnet ist, und drittens eine Phase der *Informationsnutzung*, während dieser die Informationsempfänger entsprechend ihrer eigenen Bedürfnisse die wahrgenommenen Botschaften bewerten (de-codieren) und in entsprechende Handlungen umsetzen. Obwohl diese drei Phasen sehr eng miteinander verknüpft sind, können sie als analytisch getrennte und eigenständige Prozesse begriffen werden, auf die Erkenntnisse der allgemeinen Projektmanagementliteratur (vgl. z.B. Angus & Gundersen 1999; Schiersmann & Thiel 1999; Litke & Kunow 2002) angewendet werden können.

Wiederum sehr grundlegend sind drei Managementaspekte zur Bearbeitung von Problemen innerhalb eines Projekts zu unterscheiden: die Akteure („Wer“), die Maßnahmen („Wie“) und die Ergebnisse („Was“). Dementsprechend lassen sich innerhalb eines organisierten Informationstransfers neun verschiedene Teilbereiche identifizieren, für die Qualitätskriterien und geeignete Beobachtungsinstrumente zu entwickeln sind. Mit der Unterscheidung von drei Phasen der Informationserzeugung, -vermittlung und -nutzung und innerhalb dieser Phasen jeweils drei Managementaspekten ergibt sich die folgende Taxonomie mit neun Teilbereichen:

I.) Informationserzeugung

1. *Produzenten*: (Personen oder Organisationen, die an der Erstellung und zielgruppenspezifischen Aufbereitung der Information beteiligt sind)
2. *Themen*: (Inhalte, die übermittelt werden sollen und die im Rahmen der Informationsproduktion spezifisch aufbereitet und zusammengestellt werden)
3. *Medien*: (Medien, die zur Übermittlung dieser Themen erstellt werden)

II.) Informationsvermittlung

4. *Vermittler*: (Personen oder Organisationen, die mit der Verteilung und Verbreitung der Medien beauftragt sind)
5. *Netzwerke*: (Verteiler, die zur Informationsvermittlung eingesetzt werden)
6. *Arena*: (Informationsraum, welcher durch die Informationsvermittlung erzeugt und dessen Nutzung durch die Zielgruppen vermutet wird)

III.) Informationsnutzung

7. *Adressat*: (Personen oder Organisationen, die als Empfänger der Informationen vorgesehen sind)
8. *Informationsverarbeitung*: (Prozess der Wahrnehmung, Selektion, Bewertung und Speicherung der empfangenen Informationen)
9. *Reaktion*: (Handlung, die sich als unmittelbare Folge aus der individuellen Verarbeitung der empfangenen Information ergibt).

Das „Modell des organisierten Informationstransfers“ lässt sich auf das Veranstaltungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel wie folgt übertragen:

Zu I.) Als Informationsproduzenten agieren die Dozentinnen und Dozenten, die für den von ihnen durchgeführten Kurs ein vorgegebenes gesellschaftspolitisches Thema didaktisch aufbereiten und die zur Vermittlung der Kenntnisse einzusetzenden Medien (z.B. Visualisierungstechniken, Rollenspiele, Kleingruppenarbeit u.ä.) auswählen. Die Qualität der Informationsproduktion ergibt sich somit aus der fachlichen Kompetenz der Dozentinnen und Dozenten, der didaktischen Aufbereitung des Stoffes, dem angemessenen Medieneinsatz während der Durchführung sowie der Angemessenheit des Lehrplans insgesamt.

Zu II.) Die Informationsvermittlung findet nicht nur im Schulungsraum statt, sondern beginnt bereits viel früher. Sie ist im Wesentlichen Aufgabe des Bildungszentrums Kirkels, welches über ausgewählte Marketingaktivitäten sein Bildungsangebot in bestimmte Verteilernetzwerke

ke einspeist und dabei eine Vielzahl von Menschen erreicht, die sich mehr oder weniger stark für dieses Angebot interessieren. Auf die Kursebene bezogen ergibt sich die Qualität der Informationsvermittlung daraus, ob mit dem verwendeten Marketingkonzept tatsächlich die angestrebte Interessentengruppe erreicht werden konnte oder nicht.

Zu III.) Die Informationsnutzung schließlich geschieht ausschließlich durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die im Rahmen der ihnen gegebenen Vorkenntnisse, Möglichkeiten und Einstellungen das vermittelte Wissen in der intendierten Form umsetzen oder nicht. Je nach Zielsetzung der Kurse werden von Seiten des Organisators des Informationstransfers (hier der Arbeitskammer) unterschiedliche Reaktionen erwartet, die von einer Sensibilisierung für bestimmte Themen bis hin zu dauerhaften Verhaltensänderungen reichen können. Zur Beurteilung der Qualität der Informationsverwertung, die sich an der Erreichung der gewünschten Effekte bei den Zielgruppen messen lässt, müssen diese Zielsetzungen klar herausgearbeitet und operationalisiert werden.

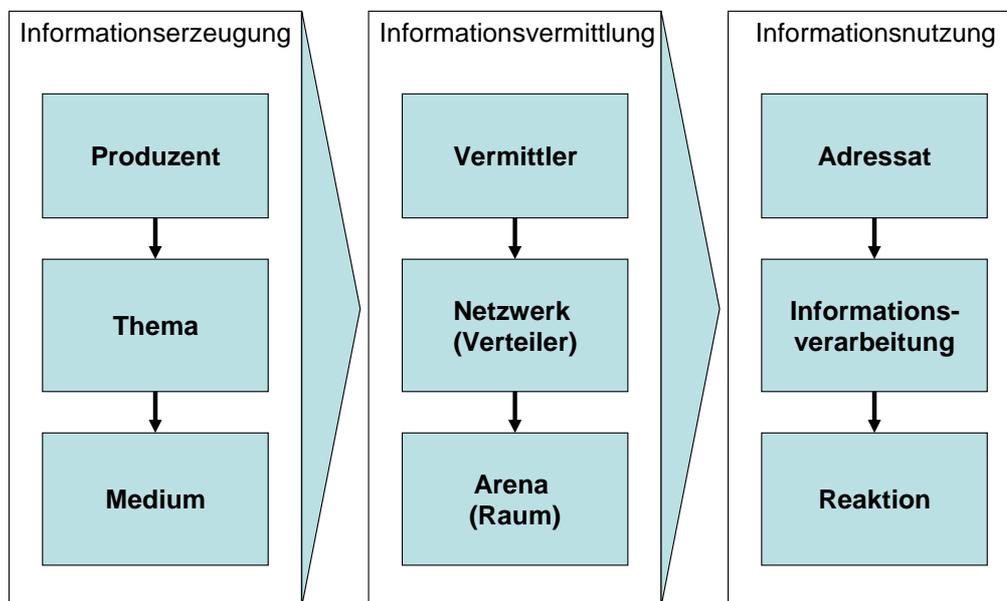


Abb. 1: Modell des organisierten Informationstransfers

Innerhalb der neun Teilbereiche des Modells des organisierten Informationstransfers lassen sich wiederum verschiedene Ebenen der Qualitätsbeurteilung trennen, die mit dem Evaluationskonzept von Stockmann (1996) erfasst werden können:

- die *Steuerungsebene*, also die Entscheidung für bestimmte Akteure, Maßnahmen und Produkte im Vergleich zu alternativen Möglichkeiten vor, während und nach dem Informationstransfer (Organisationsmodell)
- die *Prozessebene*, also der zeitliche Zusammenhang zwischen den Steuerungsentscheidungen und den beobachtbaren Veränderungen des Informationstransfers (Lebenslaufmodell)
- die *Wirkungsebene*, also die erreichten, intendierten oder nicht-intendierten Änderungen des Informationstransfers, die mit den jeweiligen Entscheidungen in einen kausalen Zusammenhang gestellt werden können (Kausal- und Diffusionsmodell).

Beispielsweise wäre bei der Informationserzeugung danach zu fragen, anhand welcher Kriterien die Dozentinnen und Dozenten als Produzenten der Information von wem ausgewählt wurden (Steuerungsebene), ob und wann der Austausch von Dozentinnen und Dozenten bei sonst gleich bleibenden Bedingungen zu einer Veränderung des Informationstransfers führte (Prozessebene) und welche Wirkungen eine solche Änderung auf den Informationstransfer und die Verbreitung der Botschaft in der Zielpopulation hatte (Wirkungsebene). Dementsprechend lassen sich wiederum verschiedene Fragestellungen ableiten, die zur Qualitätsbeurteilung herangezogen werden und den Ausgangspunkt zur Entwicklung geeigneter Qualitätskriterien bzw. eines geeigneten Indikatoren-Tableaus bilden können.

Im Folgenden sind hierzu anhand des Modells – gemäß den neun Teilbereichen – einige Beispiele für Qualitätskriterien herausgearbeitet, die Gegenstand laufender und punktueller Überprüfungen sein könnten (vgl. auch Barton-Ziemann 1995).

Tabelle 1: Beispiele von Qualitätskriterien anhand des „Modells des organisierten Informationstransfers“

Informationserzeugung	Informationsvermittlung	Informationsumsetzung
<p>Produzent von Information (Dozentinnen und Dozenten)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verfahren bei der Auswahl der Dozentinnen/Dozenten – Formelle Qualifikation(en) (fachlich und didaktisch) der Dozentinnen und Dozenten – ‚Informelle‘ Qualifikation(en), Referenzen, Erfahrung mit Bildungszentrum Kirkel 	<p>Vermittler (Weiterbildungseinrichtung)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Geordnete und aufeinander abgestimmte Zuständigkeiten innerhalb des Bildungszentrums Kirkel (Organisationsstruktur) – Ausreichende Ressourcen (Personal, Finanzen) für die Durchführung und Betreuung von Veranstaltungen – Leitziele 	<p>Adressat (Seminarteilnehmer/-in)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anvisierte Zielgruppen tatsächlich erreicht? – Sind Teilnahmebedingungen förderlich für Lernerfolge?
<p>Thema</p> <ul style="list-style-type: none"> – Relevanz des Schulungsthemas (aus Sicht verschiedener Gruppen wie z.B. Arbeitskammer, Bildungszentrum Kirkel, Teilnehmer/-innen, Dozentinnen/Dozenten) – Anwendungsnutzen der Schulung – Didaktik bzw. Lehrplan 	<p>Verteiler</p> <ul style="list-style-type: none"> – Funktionieren Kommunikationswege – „Richtige“ Adressatengruppen – Optimale Vor- und Nachbereitung sowie Betreuung der Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen (insb. bei E-Learning-Angeboten) 	<p>Informationsverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> – Welche Formen der Informationsverarbeitung bzw. der Kursteilnahme gibt es (z.B. Pflichtteilnahme, freiwillige Teilnahme)? – Wie können die Formen der Informationsverarbeitung positiv beeinflusst werden?
<p>Medium</p> <ul style="list-style-type: none"> – Angemessenheit des Mediums ‚Schulung‘, z.B. nach Kriterien wie räumliche und technische Ausstattung, Präsenz und/oder E-Learning bzw. blended learning – Methodische Umsetzung, z.B. Theorie-basierte Schulungen, Fallstudien aufarbeitend, Problemorientiertes Arbeiten (‚Fälle‘ lösen) usw. – Angemessene Gruppengröße 	<p>„Arena“ / Raum</p> <ul style="list-style-type: none"> – Angemessenheit der Kommunikationswege – Effektivität und Effizienz der Informationsweitergabe (z.B. erfolgte Bereitstellung von Informationen im Sinne der) 	<p>Reaktion</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anwendbarkeit und tatsächliche Anwendung des Gelernten – Nutzen von erworbenen bzw. weiterentwickelten Schlüssel-/Meta-Kompetenzen – Angemessenheit der Lehrform unter Berücksichtigung der Verwertung des Gelernten

Zu diesen an das Modell angelehnten Kriterien kommen noch weitere hinzu, die nicht direkt mit dem Kommunikationsprozess verknüpft sind, jedoch gleichfalls die Gesamt-Qualität eines Bildungszentrums ausmachen. Hierbei handelt es sich vor allem um die wahrgenommene Zufriedenheit sowie Nützlichkeit des Weiterbildungsangebots bei den Dozierenden und Teilnehmenden. Die Beispiele für Qualitätskriterien, die sich aus dem „Modell des organisierten Informationstransfers“ ableiten lassen, wurden im Projekt daraufhin überprüft, inwiefern sie für das Bildungszentrum Kirkel relevant und nützlich sein können.

1.5 Vorgehen

Das Forschungsprojekt war zweigeteilt in eine ‚konzeptionelle‘ Phase (08 – 12/2003) und eine ‚operative‘ Phase (01/2004 – 01/2005). Während es in der ‚konzeptionellen Phase‘ galt, alle qualitätsrelevanten Aspekte zu identifizieren und gemeinsam mit den Beteiligten einen Kriterien-Katalog mit Qualitätskriterien zur Bewertung des Weiterbildungsprogramms zu erarbeiten, sollte in der ‚operativen Phase‘ die Operationalisierung dieser Kriterien und die Entwicklung von Instrumenten für das Monitoring-System erfolgen. Zur Entwicklung des Monitoring-Systems waren die folgenden Schritte essentiell, die in der nachfolgenden Grafik veranschaulicht werden:

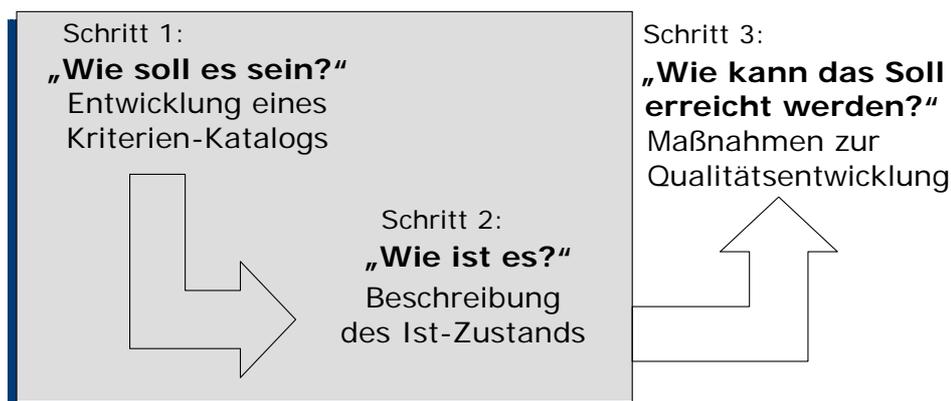


Abb. 2: Vorgehen zur Qualitätsentwicklung – Kernfokus des Monitoring-Systems

In einem ersten Schritt sollte zunächst die Entwicklung eines Kriterien-Katalogs zur Qualitätsbewertung erfolgen und die Grundlage bilden für eine auf das Wesentliche fokussierte Beschreibung des Ist-Zustands im zweiten Schritt. Diese Beschreibung des Ist-Zustands sollte möglichst viele Informationsquellen einschließen, um sowohl komplementäre Informationen (d.h. sich ergänzende verschiedene Informationen aus verschiedenen Quellen) als auch konvergierende Informationen (d.h. identische Informationen aus verschiedenen Quellen) zu erhalten und somit eine möglichst differenzierte und validierte Bestandsaufnahme zu erreichen. Die ersten beiden Schritte sollten den Kernfokus des Monitoring-Systems darstellen, auf deren Basis in einem dritten Schritt ggf. Maßnahmen zur Qualitätssicherung abgeleitet werden können: Aus der Feststellung von Diskrepanzen zwischen Ist-Zustand und (dem durch die Kriterien zur Qualitätsbewertung festgelegten) Soll-Zustand und aus einer gedanklichen Auseinandersetzung damit, wie das Soll erreicht werden kann, sollten gezielte Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung abzuleiten sein. Bei allen drei Schritten sollten die langjäh-

rigen Erfahrungen des Bildungszentrums Kirkel in der Durchführung von Weiterbildungen für den Aufbau des Monitoring-Systems im Rahmen eines partizipativen Ansatzes der Qualitätsentwicklung mit einbezogen werden.

Im Einzelnen waren zur Erreichung der (unter 1.2, S. 3-5 beschriebenen) Zielsetzungen im Rahmen des Forschungsprojekts die folgenden Arbeitsschwerpunkte vorgesehen:

1. Literaturrecherchen zur Ermittlung bereits bestehender Konzeptionen, die als Vorbild für das zu entwickelnde Monitoring-System dienen könnten;
2. Workshops und Arbeitstreffen mit allen Beteiligten zur gemeinsamen Ermittlung von Erfahrungswerten, Kriterienerstellung, Diskussion konzeptioneller und instrumenteller Vorschläge und Akzeptanzförderung für die geplanten Maßnahmen;
3. Entwicklung von Befragungsinstrumenten für Dozenten und Dozentinnen sowie für Teilnehmer und Teilnehmerinnen von Bildungsveranstaltungen auf der Basis der Workshop-Ergebnisse und unter Berücksichtigung bereits bestehender Instrumente des Bildungszentrums;
4. Durchführung von Befragungen bei den Dozentinnen/Dozenten sowie bei Teilnehmern/Teilnehmerinnen ausgewählter Bildungsveranstaltungen in der Projektlaufzeit;
5. Präsentation von Ergebnissen im Rahmen der Workshops, die zur Weiterentwicklung des Monitoring-&Evaluations-Systems genutzt werden können;
6. Erstellung einer Projektdokumentation mit Empfehlungen zur weiteren Vorgehensweise und Einweisung der zuständigen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Bildungszentrums Kirkel in das Monitoring-System;

Der geplante Projektablauf mit den o.g. vorgesehenen Arbeitsschwerpunkten (Modulen) ist in der folgenden Abbildung veranschaulicht.

Projektplanung – Vorgesehene Arbeitsschwerpunkte	Jahre / Monate																		
	2003					2004													2005
	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	
Modul 1: Literaturrecherche																			
Modul 2a: Arbeitstreffen 1 zur Vorbereitung der Projektdurchführung und Arbeitstreffen 2 zur Erarbeitung der Qualitätskriterien (Fortsetzung von Workshop A)																			
Modul 2b: Workshop A mit ExpertInnen aus Theorie und Praxis, Beginn der Erarbeitung von Qualitätskriterien																			
Modul 2c: Arbeitstreffen 3 und 4 zur Entwicklung des Indikatorensystems (Alternativ: Abfassung Bericht der bisherigen Tätigkeiten im Dez. 2003)																			
Modul 2d: Workshop B zur Ergebnispräsentation																			
Modul 3: Entwicklung von Erhebungsinstrumenten																			
Modul 4a: Durchführung der DozentInnen-Befragungen																			
Modul 4b: Durchführung der TeilnehmerInnen-Befragung																			
Modul 5: Datenauswertungen und Implementation des Monitoringsystems																			
Modul 6: Erstellung der Projektdokumentation und des Abschlussberichts																			

Durchführung
 Vorbereitung

Abb. 3: Projektplanung – Vorgesehene Arbeitsschwerpunkte

Die Erreichung der oben skizzierten Ziele des Forschungsvorhabens war an eine Reihe spezifischer Bedingungen geknüpft, die bei der Durchführung beachtet werden mussten. Neben den konkreten Voraussetzungen im Bildungszentrum Kirkel waren dabei einige Eigenschaften des Arbeitsfeldes der gesellschaftspolitischen Weiterbildung sowie der Implementierung von Qualitätsentwicklungs-Systemen in diesem Bereich zu berücksichtigen, auf die im Folgenden näher eingegangen wird.

1.6 Notwendige Modifikationen

Für das Forschungsprojekt waren es hauptsächlich gesetzliche Rahmenbedingungen der gesellschaftspolitischen Weiterbildung im Saarland, die Modifikationen im geplanten Projekt- ablauf erforderlich machten. Im Jahr 2004 sank die Zahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in den auf dem Saarländischen Weiterbildungsgesetz (SWBG) basierenden Seminaren, die im Fokus des vorliegenden Forschungsprojekts standen, drastisch. Nahmen bisher i.d.R. jährlich 1.000 saarländische Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen die SWBG-Seminar-Angebote wahr, waren es von Januar bis Oktober 2004 lediglich 249 Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen. Dieser starke Einbruch in den Teilnehmerzahlen ist vorwiegend auf die Gesetzesänderung des Saarländischen Bildungsfreistellungsgesetzes zurückzuführen, in dessen novellierter Fassung³ vorgesehen ist, dass die zum Besuch eines SWBG-Seminars notwendige arbeitsfreie Zeit zu gleichem Anteil vom Arbeitgeber und vom Arbeitnehmer aufzubringen sind. Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen können ihren Anteil der beanspruchten Bildungszeit entweder aus unbezahltem Urlaub bzw. arbeitsfreier Zeit oder aus eigenen Arbeitszeit-Überschüssen schöpfen. Die Inanspruchnahme einer Bildungsfreistellung ist dann für Arbeitnehmer erschwert, wenn für sie keine Möglichkeit besteht, Überstunden anzusammeln oder zu dokumentieren (beispielsweise per sog. Arbeitszeitkonto im Rahmen flexibler Arbeitszeit).

Durch die beschriebenen relativ hohen Einbußen in der Auslastung der angebotenen Seminare und durch hohe Ausfallquoten der Seminarbewertungen konnten deutlich weniger Erhebungen als geplant durchgeführt werden, so dass eine wesentlich geringere Stichprobe und verminderte Repräsentativität der Ergebnisse bezüglich der gesamten Bandbreite des zu bewertenden Seminarangebots im Bildungszentrum Kirkel gegeben war. Damit jedoch auf möglichst aussagekräftiges und umfangreiches Datenmaterial für die Entwicklung des Monitoring-Systems und die im partizipativen Vorgehen geplanten Diskussionsprozesse mit den Beteiligten zurückgegriffen werden konnte, wurde die Datensammlung über einen maximal langen Zeitraum durchgeführt und in Folge zwei Arbeitstreffen (3 und 4 zur Entwicklung des Indikatorensystems) zeitlich gegen Ende des Jahres verschoben.

³ Der Freistellungsumfang für (nicht betriebliche) berufliche und politische Weiterbildung wurde von 5 auf 6 Tage pro Jahr erhöht. Werden die 6 Tage voll in Anspruch genommen, stellt der Arbeitgeber die Beschäftigten für 3 Tage unentgeltlich frei, wobei der/die Beschäftigte ebenfalls arbeitsfreie Zeit (z.B. arbeitsfreie Tage, Urlaubstage oder Überstunden) im Umfang von 3 Tagen einzubringen hat (siehe: <http://www.weiterbildung.saarland.de>).

Diese Modifikation ermöglichte, die auf den Arbeitstreffen avisierten Diskussionen zum Kriterien-Katalog fundierter auf Grundlage der empirischen Ergebnisse führen zu können.

Da aus den genannten Gründen der Umfang von Datenerhebungen im Rahmen des Forschungsprojektes geringer ausfiel als geplant, entstand ein zeitlicher Spielraum, der für zusätzliche Leistungen, die in Zusammenhang mit der Entwicklung eines Monitorings-Systems stehen, für das Bildungszentrum Kirkel genutzt werden konnte. Insbesondere konnte eine schriftliche Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Programms durchgeführt werden sowie eine telefonische und eine schriftliche Befragung zu längerfristigeren Effekten der Seminar-Teilnahme bei ehemaligen Teilnehmern und Teilnehmerinnen.

Die zeitlichen und inhaltlichen Modifikationen des ursprünglichen Ablaufplans des Forschungsprojektes sind in der nachfolgenden Grafik abgebildet.

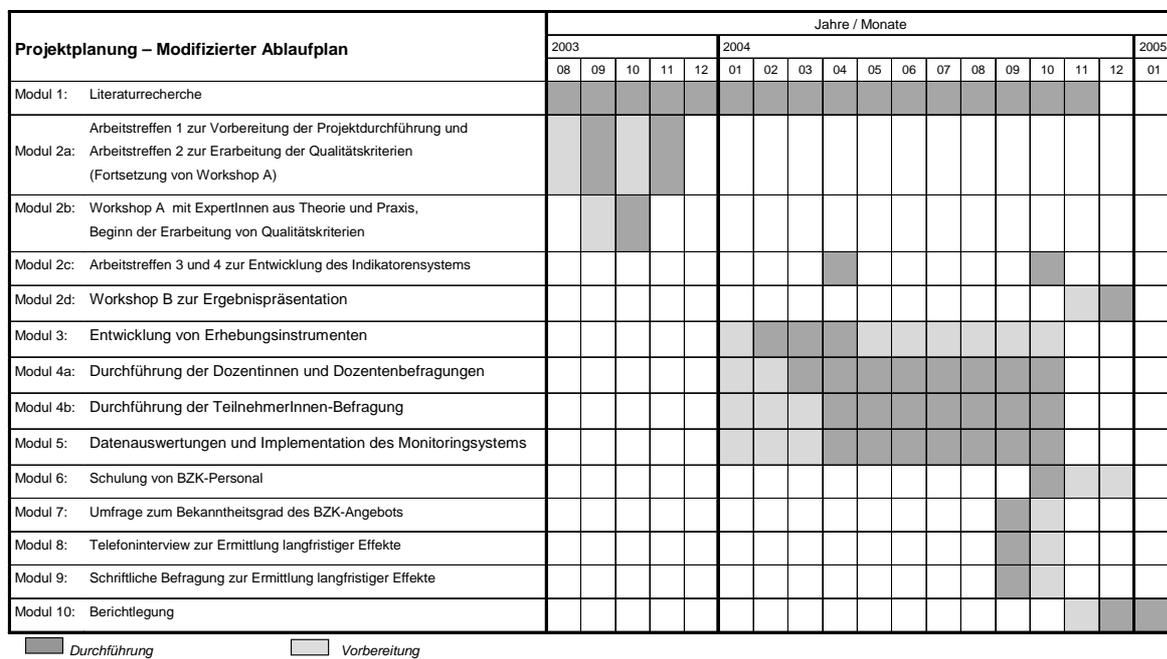


Abb. 4: Projektplanung – Modifizierter Ablaufplan

2. Ergebnisse

Im Folgenden werden die im Forschungsprojekt erarbeiteten Ergebnisse dargestellt, wobei diese zunächst im Sinne eines Ablaufprotokolls zur besseren Übersicht über den zeitlichen Ablauf der Projektaktivitäten geordnet nach den Modulen des Forschungsprojekts beschrieben werden. Die insgesamt neun Module sind bereits kursorisch im aktualisierten Projektplan (siehe Abbildung 4, S. 20) aufgeführt worden und werden hier in den jeweils wesentlichen Zielen, Aktivitäten und Resultaten ausführlicher charakterisiert. Anschließend an diese Darstellung wird eine thematische Zusammenfassung der Ergebnisse gegeben, in der weiterführende inhaltliche Zusammenhänge über die einzelnen Module hinweg herausgestellt sind. Inhaltlich ist diese Zusammenfassung der Ergebnisse gegliedert in die folgenden vier eng miteinander verzahnten Themenbereiche, die als Zielbereiche des vorliegenden Forschungsprojekts definiert wurden: erstens die Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung, zweitens die Beschreibung des Ist-Zustands, drittens die Definition von Zielfeldern und viertens die Dauerbeobachtung von Wirkungen. In der Zusammenfassung der Ergebnisse wird vor allem die strategische Vorgehensweise und logische Abfolge der Projektaktivitäten zur Erreichung dieser Projektziele dargelegt.

2.1 Ergebnisse aus den Modulen des Forschungsprojekts

Es werden nun die Ergebnisse aus insgesamt neun Modulen des Forschungsprojekts dargestellt, darunter (1) Literaturrecherche, (2) Arbeitstreffen und Workshops, (3) Entwicklung von Erhebungsinstrumenten, (4) Durchführung der Dozenten- und Teilnehmer-Befragungen, (5) Datenauswertung und Implementation des Monitoring-Systems sowie (6) Schulung von BZK-Personal. Wie bereits erläutert, wurden im Projekt drei weitere Module als Zusatzleistungen erbracht: (7) Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots, (8) Telefoninterviews zur Ermittlung langfristiger Wirkungen sowie (9) Schriftliche Befragung zur Ermittlung langfristiger Wirkungen. Die jeweiligen Ziele, Aktivitäten und Resultate dieser neun Module werden hier überblicksartig beschrieben.

Modul 1: Literaturrecherche

Es sollten umfassende Literaturrecherchen durchgeführt werden zur Ermittlung bereits bestehender Konzeptionen für die Entwicklung von Monitoring-Systemen in der allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildung, die als Vorbilder für das zu entwickelnde Monitoring-System im Bildungszentrum Kirkel dienen könnten. Bei den Recherchen sollte in diesem Zusammenhang die Frage nach dem „Mehrwert von E-Learning“ ein besonderer Fokus darstellen.

Hierzu wurde zum einen kontinuierlich die aktuelle Literatur zum Themenfeld Evaluation von Veranstaltungen und Veranstaltungsprogrammen allgemeiner und gesellschaftspolitischer Weiterbildung ausgewertet sowie speziell nach Konzeptionen zur Implementierung von Monitoring-Systemen in der gesellschaftspolitischen Weiterbildung recherchiert. Zum anderen wurden im Rahmen des vom CEval organisierten Workshops A (für nähere Erläuterungen

siehe nachfolgenden Abschnitt „Module 2a-d“, S. 23-31) die von den dortigen Referenten und Referentinnen vorgestellten Konzeptionen zur Evaluation von Weiterbildungsveranstaltungen dokumentiert und ausgewertet. Weiterhin wurden Internetrecherchen zu Weiterbildungsanbietern der (gesellschafts-)politischen Bildung durchgeführt und diese mit dem aktuellen Veranstaltungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel verglichen. Speziell zum Thema „Mehrwert von E-Learning“ wurden zudem die gängigen Literatur-Datenbanken durchsucht unter Verwendung des Suchbegriffes „E-Learning“ und weiterer Spezifizierungen, um eine Einschränkung erstens auf Weiterbildungsangebote im Erwachsenenbereich und zweitens auf möglichst aktuelle Publikationen zu erreichen. Bei diesen Datenbank-Recherchen wurden identische Trefferergebnisse erzielt, wenn alternativ für den Suchbegriff „E-Learning“ die Suchbegriffe „blended learning“, „online learning“ oder „distance learning“ verwendet wurden. In den für die Recherche ausgewählten Datenbanken PsycINFO, ERIC, FORIS/SOLIS und ISI (WIWI) waren die für das Forschungsprojekt relevanten Trefferergebnisse größtenteils identisch, wie ein Vergleich der Trefferergebnisse über die Datenbanken hinweg zeigte. Die ermittelten Treffer wurden dann als relevant für das Bildungszentrum Kirkel erachtet, wenn sie sich explizit auf das Thema „Mehrwert von E-Learning“ im Bereich der allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildung bezogen. Zusammengefasst erbrachten die Datenbank-Recherchen die folgenden Ergebnisse:

Tabelle 2: Trefferverzeichnis der Datenbank-Recherchen zum Thema „Mehrwert von E-Learning“

Suchbegriff(e)	Datenbank			
	PsycINFO	ERIC	FORIS/ SOLIS	ISI (WIWI)
E-learning	129 (18)	424*	66 (8)	336*
E-learning AND 2004	18 (7)	---	-/-	61 (9)
E-learning AND 2003	47 (6)	49 (11)	-/-	61 (5)
E-learning AND further education	---	14 (2)	-/-	53 (8)
E-learning AND adults	5 (1)	9 (3)	-/-	6 (2)
Advanced learning	19 (0)	4589*	---	29 (0)
Advanced learning AND 2003 / 2004	-/-	15 (1)	-/-	-/-

Anm.: In Klammern gesetzte Zahlen geben die Anzahl der für das BZK relevanten Publikationen an.

--- keine Treffer

-/- Suchbegriff entfällt

* Treffer wurden per Einschränkung des Suchbegriffs weiter untersucht

Zusätzlich zu den bereits aufgeführten Datenbank-Recherchen wurden bei den folgenden, mit E-Learning betrauten Institutionen gezielte Anfragen nach aktuellen verfügbaren Forschungsberichten zum Thema „Mehrwert von E-Learning“ gestellt:

- Stiftung Warentest, Berlin
- FernUniversität in Hagen
- Zentrum für Fernstudien und universitäre Weiterbildung (ZFUW), Kaiserslautern
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), Bonn
- DGB Bildungszentrum Hattingen
- Bundeszentrale und Landeszentralen für Politische Bildung

Diese direkten Anfragen bei Weiterbildungsanbietern erbrachten z.T. weiterführende Hinweise auf Literatur bzw. auf Angebote und Dokumentationen bereits begonnener oder durchgeführter E-Learning-Projekte in der allgemeinen oder gesellschaftspolitischen Weiterbildung, wobei sich insbesondere die Weiterbildungsangebote des DGB Bildungszentrums Hattingen als relevant für das Bildungszentrum Kirkel erwiesen⁴. Eine inhaltliche Auswertung der beschriebenen Datenbank-Recherche erfolgt unter 2.2.3 „Definition von Zielfeldern (S. 68-72).

Module 2a-d:

Gemäß eines partizipativen Vorgehens bei der Entwicklung des Monitoring-Systems sollten mehrere Arbeitstreffen und Workshops mit allen Beteiligten am Weiterbildungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel durchgeführt werden zur gemeinsamen Ermittlung von Erfahrungswerten, zur Erarbeitung von Qualitätskriterien, zur Diskussion konzeptioneller und instrumenteller Vorschläge sowie zur Akzeptanzförderung für die geplanten Maßnahmen.

Die durchgeführten Arbeitstreffen und Workshops werden im Folgenden entsprechend ihrer zeitlichen Abfolge im Projektverlauf dargestellt⁵ (siehe nachfolgende Abbildung).

	Jahre / Monate																		
	2003					2004											2005		
	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	
Modul 2a: Arbeitstreffen 1 zur Vorbereitung der Projektdurchführung und Arbeitstreffen 2 zur Erarbeitung der Qualitätskriterien																			
Modul 2b: Workshop A mit ExpertInnen aus Theorie und Praxis, Beginn der Erarbeitung von Qualitätskriterien																			
Modul 2c: Arbeitstreffen 3 und 4 zur Entwicklung des Indikatorensystems																			
Modul 2d: Workshop B zur Ergebnispräsentation																			

Abb. 5: Zeitliche Abfolge der Module 2a-d

Während Arbeitstreffen 1 (Modul 2a) zur Vorbereitung der Projektdurchführung dienen sollte, wurde im darauf folgenden ersten Workshop (Modul 2b) angestrebt, auf der Grundlage von Diskussionen verschiedener Experten aus Theorie und Praxis mit der Erarbeitung der Qualitätskriterien zu beginnen. Anschließend sollte im Arbeitstreffen 2 (Modul 2a) sowie in den Arbeitstreffen 3 & 4 (Modul 2c) die Entwicklung des Indikatorensystems erfolgen. Zur abschließenden Präsentation der Projektergebnisse und zur Vereinbarung des weiteren Vorgehens bei der Qualitätsentwicklung im BZK war ein zweiter Workshop (Modul 2d) vorgesehen. In den folgenden Abschnitten werden nun die Aktivitäten in den jeweiligen Arbeitstreffen und Workshops sowie die erzielten Resultate dargestellt.

⁴ Dem Leiter des Bildungszentrums Kirkel wurde diesbezüglich im Rahmen des Forschungsprojekts eine vergleichende Übersicht der aktuellen Weiterbildungsangebote des DGB Bildungszentrums Hattingen für (a) Betriebs- und Personalräte sowie (b) für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, der Bundes- und Landeszentralen für Politische Bildung sowie der Friedrich-Ebert-Stiftung als Anregung für die Erweiterung bzw. Modifikation des Bildungsprogramms des BZK zusammengestellt.

⁵ Durch diese chronologische Darstellung der Projektaktivitäten wird die Ordnung der Aktivitäten nach Modulen nicht durchgängig eingehalten, und so folgt auf die Beschreibung des Arbeitstreffens 1 aus Modul 2a die Beschreibung des ersten Workshops aus Modul 2b und danach die des Arbeitstreffens 2 aus dem Modul 2a.

Arbeitstreffen 1 zur Vorbereitung der Projektdurchführung (Modul 2a)

An dem ersten Arbeitstreffen sollte als Grundlegung für das im Forschungsprojekt vorgesehene partizipative Vorgehen ein Dialogprozess zur Qualitätsentwicklung initialisiert und somit die Projektdurchführung vorbereitet werden.

Dieses erste Arbeitstreffen fand am 16. September 2003 im Bildungszentrum Kirkel statt, und insgesamt 21 Personen nahmen daran teil (darunter der Leiter des Bildungszentrums Kirkel, vier CEval-Mitarbeiter/-innen sowie 16 Dozentinnen/Dozenten). Die Moderation des Arbeitstreffens wurde von Herrn Dr. Wolfgang Meyer und Frau Gerlinde Struhkamp (beide CEval) durchgeführt. Zunächst wurden Hintergrundinformationen zum vorliegenden Forschungsprojekt präsentiert und dabei insbesondere dessen Entstehungsgeschichte, Kontext, Projektziele und geplante Vorgehensweise erläutert. Dabei wurde die unterstützende und beratende Rolle des CEval beim partizipativen Vorgehen herausgestellt und – in Abgrenzung zur Rolle eines Evaluators – im Wesentlichen bestimmt als (ergebnisoffener) Moderator von Dialogprozessen bzw. Diskussionen einerseits und als Berater für fachlich-methodische Fragestellungen bei der Entwicklung des Monitorings-Systems andererseits. Daran anschließend wurden per Kartenabfrage die sehr vielfältigen Erwartungen der Beteiligten in Bezug auf das Projekt sondiert und in aktuell bestehende positive Erwartungen (Hoffnungen), negative Erwartungen (Befürchtungen) und neutrale Erwartungen (Prognosen) gruppiert, wobei in etwa gleich viele positive, negative und neutrale Erwartungen geäußert wurden. Weiterhin wurden per Kartenabfrage die bestehenden Begriffsverständnisse von „Qualität“ und „Erfolg“ der Beteiligten bezüglich der Bildungsarbeit des BZK festgehalten und diskursiv eine inhaltliche Kategorisierung der Beiträge in die zeitlichen Kategorien „vor“, „während“ und „nach einem Seminar“ vorgenommen und per Metaplan-Technik visualisiert. Die Diskussion zentrierte sich vornehmlich auf die Frage, was als Alleinstellungsmerkmal der derzeitigen gesellschaftspolitischen Weiterbildung angesehen werden könne insbesondere im Vergleich zu Weiterbildungsangeboten wie sie beispielsweise an Volkshochschulen bestünden. Vom CEval wurde abschließend als eine Arbeitsgrundlage für die weiteren Arbeitstreffen und Workshops eine Definition und Abgrenzung der Begriffe „Qualitätsmanagement“ und „Evaluation“ gegeben. Hierbei wurde das existierende terminologische Spektrum aufgezeigt und zur ersten Orientierung in dieser „Begriffsverwirrung“ entscheidende Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den Begriffen verdeutlicht. Relevant für die Entwicklung des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel war insbesondere die Erkenntnis, dass die Ansätze „Qualitätsmanagement“ und „Evaluation“ gleichermaßen in kombinierter Form als Ansatzpunkt dienen könnten. Zur Vervollständigung dieses terminologischen und konzeptuellen Überblicks wurden weitere in der Praxis von Weiterbildungseinrichtungen gängige Verfahren erläutert wie beispielsweise Bildungs-Controlling oder durch das Arbeitsamt vorgegebene Verfahren. Das erste Arbeitstreffen wurde schließlich mit dem Ausblick auf das weitere Vorgehen im Projekt beendet.

Workshop A mit Experten aus Theorie und Praxis; Beginn der Erarbeitung von Qualitätskriterien (Modul 2b)

Zeitlich eng anknüpfend an das erste Arbeitstreffen sollte im Rahmen eines ersten Workshops eine möglichst breite und konzentriert geführte Diskussion bzw. ein Dialogprozess darüber angestoßen werden, welche Modelle zur Qualitätsentwicklung und für die Entwicklung des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel besonders geeignet erscheinen und – als Vorbereitung für die Erarbeitung von Qualitätskriterien – darüber, wie „Qualität“ im BZK konzeptuell und operational zu erfassen ist.

Im Anschluss an das erste Arbeitstreffen wurde daher im darauf folgenden Monat als zweitägige Veranstaltung am 16. bis 17. Oktober 2003 ein Workshop mit externen Referentinnen und Referenten im Bildungszentrum Kirkel durchgeführt. Anwesend waren an diesem Workshop 15 (bzw. durchgängig 12) Personen, darunter der Leiter des Bildungszentrums Kirkel, 11 bzw. 8 Dozentinnen und Dozenten sowie 3 CEval-Mitarbeiter/-innen. Während am ersten Tag ausschließlich Vorträge und Diskussionen zu Modellen der Qualitätsentwicklung mit den externen Referenten bzw. Referentinnen stattfanden, stand am zweiten Tag die Diskussion um Qualitätskriterien und um das Leitbild des Bildungszentrum Kirkel im Vordergrund. Für den ersten Tag waren als externe Referenten und Referentinnen eingeladen:

- Herr Professor Reinhard Stockmann
(CEval – Centrum für Evaluation, Universität des Saarlandes)
- Herr Konrad Faber
(ZFUW – Zentrum für Fernstudien und universitäre Weiterbildung, Universität Kaiserslautern)
- Herr Florian Wenzel
(CAP – Centrum für Angewandte Politikwissenschaft, Universität München)
- Frau Paula Klingemann
(ver.di Bildung + Beratung, Hamburg)
- Frau Karola Büchel
(LAG al – Landesarbeitsgemeinschaft anderes lernen e.V. Rheinland-Pfalz)

Thematisch wurde mit den Einzelbeiträgen ein breites Spektrum abgebildet, das von konzeptuellen Ansätzen bis zu aktuellen Praxisbeispielen und Erfahrungsberichten reichte. Im Anschluss an die Einzelbeiträge und die jeweils anschließenden Kurzdiskussionen fand eine ausführlichere Podiumsdiskussion mit allen fünf Referenten bzw. Referentinnen statt, in der die Leitfrage war, welche der vorgestellten Konzepte oder Ansätze für die Entwicklung des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel besonders geeignet erschienen. Außerdem wurde die damit verbundene Frage nach Kriterien eines „gelungenen Lernprozesses“ und der Messbarkeit eines „guten Seminars“ bzw. von Qualität in der gesellschaftspolitischen Weiterbildung erörtert.

Am zweiten Tag des Workshops wurden vom Leiter des Bildungszentrums Kirkel die Mission und der Auftrag des Bildungszentrums erläutert, die – auf SWBG-Seminare bezogen – darin definiert wurde, dass saarländische Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zu demokratischem und solidarischem Handeln zu befähigen seien. Als Kernaufgabe für die Entwicklung des Monitoring-Systems wurde weiterhin vom Leiter des Bildungszentrums herausgestellt, dieses in der Mission enthaltene globale Ziel in Teilziele zu fassen und zu operationalisieren.

Diesbezüglich wurden eine Reihe grundlegender Fragen in Bezug auf die Bewertung von SWBG-Seminaren des Bildungszentrums Kirkel aufgeworfen und diskutiert, die hier beispielhaft kurz nachgezeichnet werden: Welche Rolle kommt dem Pädagogischen Ausschuss bei der Auswahl von Seminaren für die jährliche Zusammenstellung des Veranstaltungsprogramms zu und welche Auswahlkriterien werden vom Pädagogischen Ausschuss herangezogen? Wie tragfähig ist hierbei das vom Leiter des Bildungszentrums dargestellte Leitbild? Wie soll bei einer Seminarbewertung mit schlechten Ergebnissen umgegangen werden, wenn diese schlechte Bewertung auf das gewählte „sperrige“ gesellschaftspolitische Thema zurückzuführen ist? Wie muss dementsprechend zwischen den Maximen „Kundenorientierung“ und „gesellschaftspolitischer Bildungsauftrag“ gewichtet werden? Diese aufgeworfenen Fragen wurden mit einer Diskussion fortgeführt, die sich auf das Leitbild und die allgemeinen, im Bildungskurier des BZK aufgeführten Lernziele konzentrierte, und es wurden zahlreiche Ergänzungs- und Verbesserungsvorschläge für deren Formulierung vorgebracht und teilweise kontrovers diskutiert.

In diesem Zusammenhang erklärte sich eine Dozentin bereit, auf dem nächsten Arbeitstreffen des Projekts ein Kurzreferat zu halten über das in der Erwachsenenbildung verbreitete Konzept des Handlungsorientierten Lernens (vgl. S. 27), das als Grundlage für eine Präzisierung der allgemeinen Lernziele des Bildungszentrums herangezogen werden könnte. Weiterhin wurden Vorschläge für Anforderungen an die Qualität der Seminarkonzeption sowie an die Eignungsvoraussetzungen für Dozenten und Dozentinnen generiert, bei denen u.a. deren Bereitschaft zur Weiterbildung im Bereich neuer didaktischer Methoden oder fachlicher Aspekte betont wurde. Während dieser Diskussionen wurde als eine wesentliche Zielsetzung des im Workshop angestoßenen Dialogprozesses über die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel explizit die Suche nach „dem kleinsten gemeinsamen Nenner“ für die Bestimmung von Qualität artikuliert. Zum Abschluss des ersten Workshops rief der Leiter des Bildungszentrums zu einer regen Beteiligung aller Dozentinnen und Dozenten am avisierten kommenden Arbeitstreffen des Projekts auf, an dem die für den Qualitätsentwicklungsprozess zentrale Frage der Qualitätskriterien zur Seminarbewertung fokussiert werden soll.

Arbeitstreffen 2 zur Erarbeitung der Qualitätskriterien (Modul 2a)

Die Zielsetzung des zweiten Arbeitstreffens sollte zum einen darin bestehen, Qualitätskriterien eines „guten“ Lernprozesses in der gesellschaftspolitischen Weiterbildung zu diskutieren, und zum anderen darin, mit der Erarbeitung von Qualitätskriterien und der Erstellung eines Kriterien-Kataloges zu beginnen, auf dessen Basis im Jahr 2004 Instrumente für das Monitoring-System entwickelt werden sollten.

Dieses zweite Arbeitstreffen fand am 17. November 2003 mit einer Teilnehmerzahl von insgesamt 22 Personen statt (darunter 18 Dozentinnen und Dozenten). Es wurde – ebenso wie das erste Arbeitstreffen – moderiert von Herrn Dr. Wolfgang Meyer und Frau Gerlinde Struhkamp. Zunächst wurde als Diskussions- und Reflexionsgrundlage ein Kurzreferat einer Dozentin zum Thema „Handlungsorientiertes Lernen“ gegeben, in dem als zentrales handlungstheoretisch fundiertes Prinzip der sog. „Regelkreis des Lernens“ mit den inhärenten Regulationsphasen einer vollständigen Handlung (siehe nachfolgende Abbildung) vorgestellt wurde.

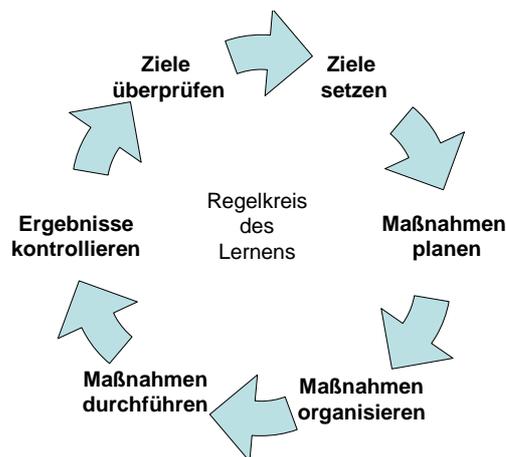


Abb. 6: Handlungsorientiertes Lernen – Regelkreis des Lernens
(Quelle: unbekannt)

Als Implikationen eines in dieser Weise als autonom bzw. selbstbestimmt definierten Lernprozesses bei Lernenden wurde der somit notwendige Paradigmenwechsel im Selbstverständnis der Rolle von Lehrenden (weg von „Dozenten im klassischen Sinn“ hin zu „Prozess-Begleitern“) thematisiert. Hierbei wurde die Anwendbarkeit dieses Ansatzes für die gesellschaftspolitische Weiterbildung bzw. speziell für die Seminare im Bildungszentrum Kirkel erörtert. Zentral für die Diskussion um Qualitätskriterien waren nun die im Ansatz des „Handlungsorientierten Lernens“ unterschiedenen folgenden vier Kategorien von Lernkompetenzen, die in ihrer begrifflichen Bedeutung erläutert wurden: (1) „fachliche Kompetenz“, (2) „methodische Kompetenz“, (3) „soziale Kompetenz“ und (4) „persönliche Kompetenz“. In Gruppenarbeit sollte im Anschluss an das Kurzreferat diskutiert werden, wie diese im Konzept des „handlungsorientierten Lernens“ unterschiedenen vier Kompetenzfelder in den SWBG-Seminaren des BZK umgesetzt werden könnten. Dazu wurden vier Kleingruppen gebildet, die sich jeweils mit einem der vier Kompetenzfelder auseinandersetzen sollten. Die umfangreichen Ergebnisse aus den einzelnen Gruppen wurden in einer anschließenden Plenumsdiskussion allen Beteiligten vorgestellt und erste Vorschläge für die Formulierung und Präzisierung von Qualitätskriterien aus der Diskussion dieser Ergebnisse von den beiden Moderatoren herausgearbeitet. (Eine ausführliche Ergebnisdarstellung ist auf den Seiten 51-53 zu finden.) Vom Leiter des Bildungszentrums wurde abschließend der aktuelle Stand zu den Beratungen bzgl. der avisierten Änderung des Saarländischen Weiterbildungsgesetzes (SWBG) referiert sowie Fragen in Bezug auf die erwarteten Auswirkungen einer solchen Gesetzesnovellierung auf die SWBG-Seminare im Bildungszentrum Kirkel geklärt.

Arbeitstreffen 3 & 4 zur Entwicklung des Indikatorensystems (Modul 2c)

Zur Einleitung der operativen Phase⁶ des Projekts sollten den Beteiligten zunächst Informationen über den aktuellen Projektstand und die bisherigen Arbeitsergebnisse gegeben sowie Möglichkeiten zur Mitarbeit bei der Entwicklung des Indikatorensystems aufgezeigt werden. Die dazu vorgesehenen beiden Arbeitstreffen sollten somit (im Sinne des partizipativen Vorgehens im Forschungsprojekt) einer Einbeziehung der Beteiligten und Akzeptanzsicherung bzw. Akzeptanzerhöhung in Bezug auf den Qualitätsentwicklungsprozess dienen.

Das dritte Arbeitstreffen im Projekt fand am 27. April 2004 im Bildungszentrum Kirkel statt mit einer Gesamtteilnehmerzahl von 21 Personen (darunter 18 Dozentinnen und Dozenten). Geleitet wurde dieses Arbeitstreffen von Herrn Dr. Wolfgang Meyer und Frau Dr. Tina Heinrich (beide CEval). Zunächst wurden nach einer Erläuterung des vom CEval gewählten Vorgehens bei der Qualitätsentwicklung (siehe hierzu ausführlicher S. 17-19) die bislang erarbeiteten Ergebnisse beschrieben und dargelegt, dass in einem ersten Schritt auf Grundlage der bisherigen Arbeitstreffen und Workshops zunächst die Entwicklung eines Kriterien-Katalogs zur Qualitätsbewertung erfolgte, der in einem zweiten Schritt die Grundlage bildete für eine auf das Wesentliche fokussierte Beschreibung des Ist-Zustands (d.h. der aktuellen Qualität des Weiterbildungsprogramms in Kirkel). Es wurde darüber informiert, dass für diese Beschreibung des Ist-Zustands in der operativen Projektphase verschiedene Instrumente zur Informationsgewinnung im Rahmen einer ersten Erprobungsphase eingesetzt worden sind, die im Einzelnen erläutert wurden: (a) die Analyse von Seminarbeschreibungen, (b) die Befragung von bei der Seminarabwicklung beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bildungszentrums Kirkel sowie (c) die Befragung von Dozenten/Dozentinnen und Teilnehmern/Teilnehmerinnen mittels dafür entwickelter Fragebögen zur Seminarbewertung und standardisierten Gruppeninterviews. Ausführlich wurde hierbei das Konstruktionsprinzip der Fragebögen erläutert, das im Sinne eines deduktiven Vorgehens eine Ableitung von Items bzw. Fragen aus dem in der ersten Projektphase erarbeiteten Kriterien-Katalog vorsieht; dieses Prinzip wurde als ein zentrales inhaltliches Kriterium für die Bewertung der (und Diskussion mit allen Beteiligten um die) Relevanz und Güte von einzelnen Fragen oder Themenblöcken des Fragebogens expliziert. Die Beteiligten erhielten als Informationsmaterial sowohl den Kriterien-Katalog (siehe hierzu S. 87-93) als auch die Fragebögen zur Seminarbewertung (siehe hierzu S. 98-105) und wurden aufgefordert, jederzeit im Projektverlauf Rückmeldungen zu den Fragebögen oder dem Kriterien-Katalog an das CEval zu geben und ggf. Verbesserungsvorschläge zu machen.

Auf dem Arbeitstreffen wurde weder am Kriterien-Katalog noch an den Fragebögen grundsätzliche Kritik geübt; lediglich wurde vorgeschlagen, die Seminarbewertung per Fragebögen zu ergänzen durch sog. Prozess-Bewertungs-Checklisten (d.h. täglich checklistenartig abzu prüfende Indikatoren, anhand derer Dozierende und Teilnehmende fortlaufend im Sinne einer formativen Evaluation den Seminarablauf und Lernprozess bewerten können). Diesem

⁶ Zur Einteilung des Projekts in eine konzeptionelle und eine operative Phase siehe S. 17.

Vorschlag wurde entgegengebracht, dass solche Prozess-Bewertungs-Checklisten die Gefahr bergen könnten, eine insofern nachteilige Standardisierung der Seminare im Bildungszentrum zu bewirken, als erstens der Diversität der zu vermittelnden Kompetenzen in den jeweiligen Seminar-Typen und der damit erforderlichen didaktischen Methoden nicht Rechnung getragen werde sowie zweitens der individuelle Lehrstil der Dozierenden reglementiert werde, der in seiner Heterogenität bereichernd und als Ausdruck eines „demokratischen“ Seminarprogramms verstanden werden könne.

Weiterhin wurden die Ziele der Seminarbewertungen per Fragebogen dargelegt und die Nutzung der Ergebnisse erläutert (siehe nachfolgende Abbildung), die vom Bildungszentrum Kirkel zum einen in der Dokumentation von Qualität (durch die Auswertung entsprechender Bewertungen von Teilnehmenden und Dozierenden) sowie zum anderen als Gelegenheit für Dozierende gesehen wird, auf Grundlage der Ergebnisse die eigene Arbeit zu reflektieren. Eine weitere Zielsetzung besteht in der Konstituierung eines Dialogprozesses unter den Dozierenden zum Austausch fachlicher bzw. didaktischer Anregungen. Zudem können die Ergebnisse aus den Seminarbewertungen vom Leiter des Bildungszentrums als rationale Entscheidungsgrundlage zur Anpassung des Seminarangebots herangezogen werden, wobei der gemeinsamen Reflexion mit den jeweiligen Dozenten bzw. Dozentinnen eine zentrale Bedeutung zukommt ebenso wie der Abstimmung mit dem Pädagogischen Ausschuss, der eine entscheidende Funktion für die Aufstellung des Lehrplans bzw. Zusammenstellung des Veranstaltungsprogramms innehat.

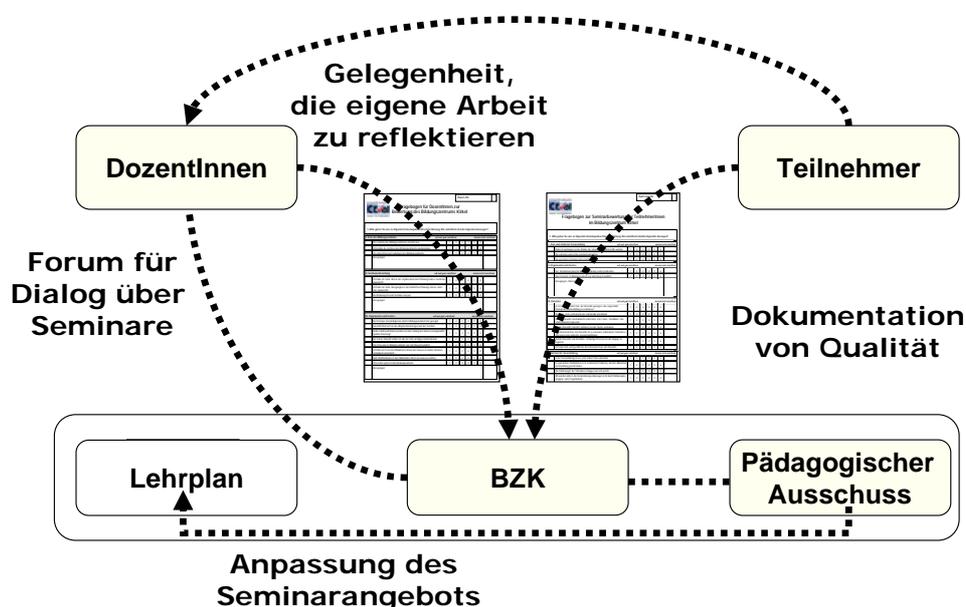


Abb. 7: Nutzung der Ergebnisse aus den Seminarbewertungen im Bildungszentrum Kirkel

Die vorgestellte Vorgehensweise des CEval bei der Qualitätsentwicklung sowie die bislang erarbeiteten Ergebnisse wurden von den Beteiligten größtenteils explizit sehr positiv bewertet.

Das vierte und zugleich letzte Arbeitstreffen im Projekt, das ungefähr ein halbes Jahr nach dem dritten Arbeitstreffen angesetzt war, sollte der Informierung der Beteiligten über das in dieser Zeit entwickelte und erprobte Monitoring-System sowie der Einholung von Rückmeldungen der Beteiligten dienen, um eine breite Akzeptanz in Bezug auf den Qualitätsentwicklungsprozess sicher stellen zu können.

Am 28. Oktober fand im Bildungszentrum Kirkel dieses vierte Arbeitstreffen des Projekts statt, an dem 12 Personen (darunter 9 Dozentinnen und Dozenten) teilnahmen. Die Leitung dieses Arbeitstreffens erfolgte wie bei dem vorherigen Arbeitstreffen durch Herrn Dr. Wolfgang Meyer und Frau Dr. Tina Heinrich. Es wurde zunächst der Projektstand berichtet, indem das entwickelte Monitoring-System samt zu Grunde liegender Qualitätskriterien, zugehöriger Fragebogen-Instrumente sowie Modalitäten in Bezug auf die Durchführung und Auswertung der Seminarbewertungen vorgestellt wurde. Eingehend wurde informiert über das neue Ergebnismeldungs-System, mittels dessen Dozierende per E-Mail die Bewertungsergebnisse aus ihrem durchgeführten Seminar in einer Excel-Datenmaske erhalten (siehe nachfolgende Abbildung). Mit der Leitung des Bildungszentrums können die Dozierenden die Ergebnisse der Seminarbewertung besprechen, bzw. sie werden – falls kritische Ergebnisse vorliegen – zu einem vertraulichen Gespräch mit der Leitung des Bildungszentrums eingeladen (hierzu ausführlicher auf S. 73).

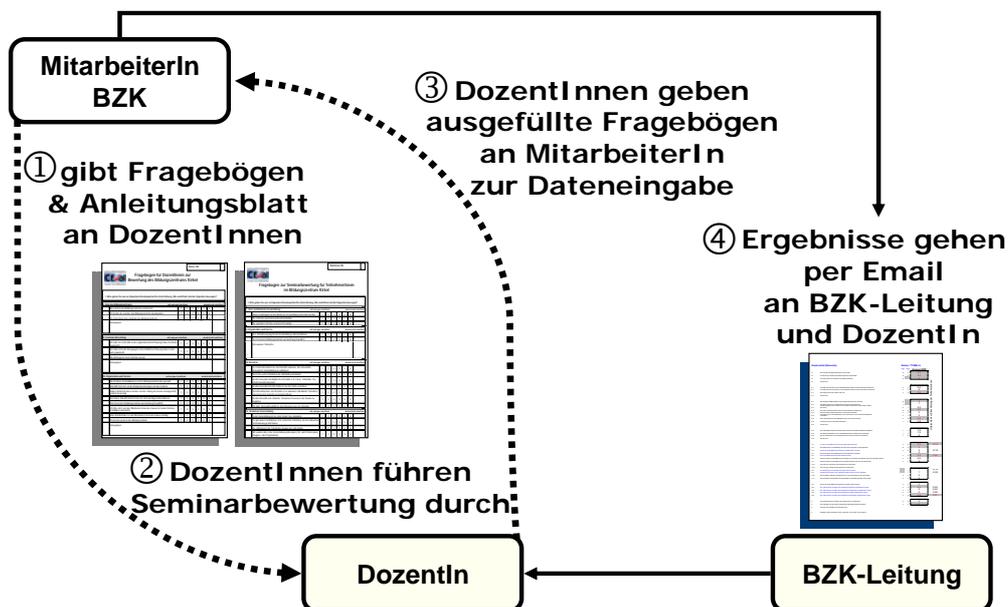


Abb. 8: Organisation der Datenerhebung, -auswertung und Ergebnismeldung

Weiterhin wurden die ermittelten Gesamtergebnisse aus allen bisherigen Seminarbewertungen vorgestellt und eingehend diskutiert (Ergebnisse siehe S. 54-66). Zudem wurden Ergebnisse aus den zusätzlich im Projekt durchgeführten Umfragen zusammengefasst, darunter erstens eine schriftliche Befragung zum Bekanntheitsgrad des Weiterbildungsangebots des Bildungszentrums Kirkel sowie Weiterbildungspräferenzen saarländischer Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen auf der saarländischen Verbrauchermesse „Welt der Familie“, zweitens eine telefonische Befragung ehemaliger Teilnehmer und Teilnehmerinnen von Weiterbil-

dungsveranstaltungen des Bildungszentrums Kirkel zu den längerfristigen Effekten der Seminarparteilnahme sowie drittens eine postalische Befragung an der selben Zielgruppe zur selben Fragestellung (siehe hierzu ausführlicher S. 43-49). Abschließend wurde über die für nach Projektabschluss vom Bildungszentrum vorgesehene Weiterentwicklung des Monitoring-Systems informiert, die zum einen durch eine Ergänzung online-gestützter Befragungen erfolgen soll, sobald die technischen Voraussetzungen im Bildungszentrum dafür gegeben sind, und zum anderen durch den Beginn eines Prozesses der Leitbildentwicklung (siehe hierzu ausführlicher S. 76-79).

Workshop B zur Ergebnispräsentation (Modul 2d)

Mit der Durchführung des zweiten Workshops im Projekt sollte die Präsentation von Ergebnissen aus dem Projekt erfolgen, insbesondere um Rückmeldungen darauf für die Weiterentwicklung des Monitoring-Systems nutzen zu können.

Diese Ergebnispräsentation wurde am 26. Oktober im Rahmen einer Sitzung des Pädagogischen Ausschusses des Bildungszentrums Kirkel abgehalten. An der Sitzung nahmen insgesamt 11 Mitglieder des Pädagogischen Ausschusses teil, sowie der Leiter des Bildungszentrums Kirkel und als Vertreter des CEval Herr Dr. Wolfgang Meyer sowie Frau Dr. Tina Heinrich. Analog zur Ergebnispräsentation auf dem vierten Arbeitstreffen mit den Dozenten und Dozentinnen (s.o.) wurden mit dem Pädagogischen Ausschuss folgende Ergebnisse ausführlich vorgestellt und diskutiert: Kriterien-Katalog, Fragebögen zur Seminarbewertung (d.h. Fragebogen für Dozenten, Fragebogen für Teilnehmer und Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten), Funktionsweise des Monitoring-Systems (d.h. insbesondere Ablauf, Organisation und Verantwortliche für die Durchführung und Auswertung der Seminarbewertungen, Funktionsweise der Datenmaske zur Auswertung der Seminarbewertungen, Durchführung von Vier-Augen-Gesprächen zwischen jeweiligem Dozent bzw. jeweiliger Dozentin und dem Leiter des Bildungszentrums) sowie Nutzungsbestimmungen für die im Monitoring-System ermittelten Ergebnisse. Weiterhin wurden die ermittelten Gesamtergebnisse aus allen bisherigen Seminarbewertungen bilanziert sowie Ergebnisse der zusätzlich im Projekt durchgeführten Umfragen diskutiert. Abschließend wurden Rückmeldungen des Pädagogischen Ausschusses zu den vorgestellten Projektergebnissen eingeholt. Die Beurteilung der vom CEval vorgestellten Arbeitsergebnisse war durchgehend sehr positiv.

Modul 3: Entwicklung von Erhebungsinstrumenten

Die Entwicklung von Erhebungsinstrumenten für das Monitoring-System zur Bewertung von SWBG-Seminaren im Bildungszentrum Kirkel sollte im Sinne eines partizipativen Vorgehens einerseits auf Basis der Ergebnisse aus den im Projekt durchgeführten Workshops und Arbeitstreffen sowie andererseits unter Berücksichtigung bereits bestehender Instrumente des BZK erfolgen. Zunächst sollte bei der Instrumentenentwicklung eine intensive Erprobungsphase stattfinden, bevor die erprobten Instrumente im Rahmen des Monitoring-Systems eingesetzt werden sollten. Grundsätzlich sollte bei der Entwicklung von Erhebungsinstrumenten keine Rolle spielen, ob die Daten in quantitativer oder in qualitativer Form erhoben würden.

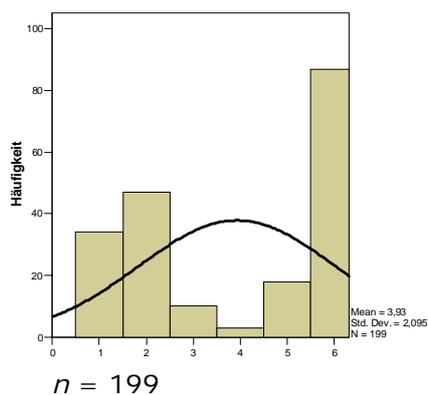
Aus auswertungstechnischer Perspektive waren standardisierte Verfahren unstandardisierten Datenerhebungsmethoden generell vorzuziehen, so dass als Instrumente für das Monitoring-System verschiedene Fragebögen konzipiert wurden, mittels derer schwerpunktmäßig eine relativ schnell auswertbare quantitative Datenerhebung erfolgen sollte. Zu Erfassung von Bewertungen wurden in allen Fragebögen bipolare Antwortformate gewählt, mittels derer der Mitte-Effekt als typische Antworttendenz von Befragten (d.h. häufig die mittlere Kategorie „weder noch“ o.ä. anzukreuzen) vermieden werden kann, und eine Festlegung auf einer entweder (eher) positive oder (eher) negative Bewertung erfolgen muss. Um zusätzlich Informationen erhalten zu können, die nicht mittels einer quantitativen Datenerhebung erfassbar sind (d.h. solche Antworten, die nicht in die vorgegeben Antwortmöglichkeiten geschlossener Fragen eingeordnet werden können), wurde die quantitative Datenerhebung durch qualitative Elemente (d.h. durch zusätzliche ausgewählte offene Fragen, die handschriftlich zu beantworten sind und individuelle Kommentierungen der Befragten zulassen) ergänzt.

Insgesamt wurden drei verschiedene Fragebögen entwickelt, und zwar (a) ein „Fragebogen zur Seminarbewertung für TeilnehmerInnen im Bildungszentrum Kirkel“, (b) ein „Fragebogen für DozentInnen zur Bewertung des Bildungszentrums Kirkel“ sowie (c) ein „Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten für TeilnehmerInnen im Bildungszentrum Kirkel“. Die Inhaltsbereiche dieser drei Fragebögen wurden deduktiv aus dem Kriterien-Katalog abgeleitet, wobei die Formulierung einzelner Fragen (Items) sich – sofern möglich – möglichst nahe an gelungenen Frage-Formulierungen bereits existierender Fragebögen im Bildungszentrum orientieren sollte. Diesbezüglich lag dem CEval zu Beginn der operativen Phase ein im Bildungszentrum Kirkel eingesetzter Fragebogen als Ausgangsmaterial vor, aus dem die Formulierung eines Items für die neu zu entwickelnden Fragebogen-Instrumente übernommen werden konnte. Bei der Entwicklung der ersten Version der drei Fragebögen wurde ein Pool von Items generiert, die alternativ oder ergänzend während der Erprobungsphase ausgetauscht und überprüft werden konnten.

Nach abgeschlossener Erstellung einer Erstversion der drei Fragebögen wurden diese ab April 2004 in einer Erprobungsphase zur Seminarbewertung im Bildungszentrum Kirkel eingesetzt (siehe Modul 4a-b, S. 35-36). Die Fragebögen sollten in dieser Erprobungsphase mittels eines empirisch-rationalen Verfahrens (vgl. Schnell, Hill & Esser, 1999) weiterentwi-

ckelt werden, indem sie während des Projektverlaufs sowohl auf ihre empirische Güte hin als auch auf ihre inhaltliche und soziale Validität bei den Befragten hin überprüft wurden und entsprechend ggf. optimiert wurden. So wurde beispielsweise die Formulierung eines Items im Teilnehmer-Fragebogen während der Erprobungsphase von einer ursprünglich negativen Polung (Wortlaut siehe nachfolgende linke Grafik), die eingesetzt wurde zur Kontrolle von sog. „Ja-Sage-Tendenzen“, verändert zu einer für die Teilnehmer/-innen besser verständlichen positiven Polung (Wortlaut siehe unten stehende rechte Grafik). Die veränderte Itemformulierung führte zu einem eindeutigeren Antwortverhalten, wie aus der Veränderung der ursprünglich bimodalen Häufigkeitsverteilung des Items für die negative Polung (bei den anfänglichen $n = 199$ Teilnehmer-Antworten) im Vergleich zur unimodalen Häufigkeitsverteilung bei der Itemversion mit positiver Polung (bei den letzten $n = 58$ Teilnehmer-Antworten) ersichtlich ist. Interessanterweise zeigte sich der Effekt eines bimodalen Verteilungsmusters auf das negativ gepolte Item bei den Antworten der Dozentinnen bzw. Dozenten nicht. Zur Sicherstellung einer direkten Vergleichbarkeit von Teilnehmer- und Dozenten-Fragebögen wurde jedoch auch im Dozenten-Fragebogen der Itemwortlaut analog verändert.

„Es gab äußere Störfaktoren (z.B. technische Probleme), die den Ablauf der Veranstaltung gestört haben.“



„Von der technischen Seite her verlief alles problemlos.“

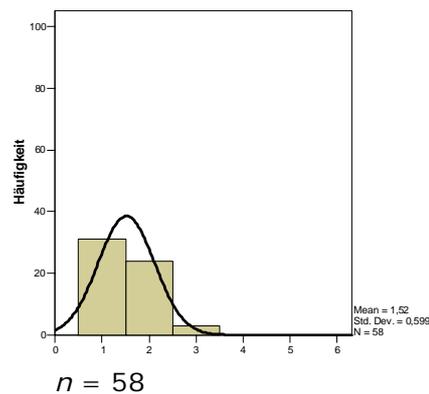


Abb. 9: Empirisch-rationale Fragebogenentwicklung – Bsp. für die Modifikation eines Itemwortlauts

Im Folgenden werden nun die drei Fragebögen und die Besonderheiten bei ihrer Entwicklung gesondert beschrieben. Die kompletten Fragebögen sind im Anhang (S. 98-105) aufgeführt.

(a) Fragebogen zur Seminarbewertung für Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Der Fragebogen zur Seminarbewertung für Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist insgesamt zwei Seiten lang und enthält insgesamt 30 Fragen (Items), so dass bei akzeptabler Länge eine hinreichende Differenziertheit hinsichtlich der Fragebogeninhalte erreicht werden kann. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer beläuft sich gemäß während des Projekts gesammelter Erfahrungen im Bildungszentrum Kirkel auf durchschnittlich ca. 5-7 Minuten. Von den insgesamt 30 Items weisen 6 Items (20%) ein offenes Antwortformat auf (und können somit durch individuelle Kommentierungen beantwortet werden), alle anderen Items besitzen ein geschlossenes, bipolares 6-stufiges Antwortformat (und werden durch Ankreuzen der zutreffenden Antwortalternative beantwortet).

Die Items des Fragebogens sind aus dem Kriterien-Katalog abgeleitet und beziehen sich auf Input-, Prozess- und Output-Kriterien (siehe S. 53) sowie auf allgemeine persönliche Nutzen- und Zufriedenheitsbewertungen, Fragen nach gesellschaftspolitisch anwendbaren Themen bzw. Inhalten und negativen oder störenden Aspekten. Zudem sind abschließend Items bzgl. einer Weiterempfehlung der Veranstaltung und künftig gewünschter Veranstaltungsangebote enthalten. Im Einzelnen sind die Items im Fragebogen gruppiert nach den Themenbereichen „I. Ziele und Inhalt der Veranstaltung“, „II. Organisation und Service“, „III. Dozenten“, „IV. Verlauf der Veranstaltung“ und „V. Persönlicher Gewinn“. Für eventuelle Rückfragen vom Bildungszentrum Kirkel sind am Ende des Fragebogens Antwortfelder für die freiwillige Angabe von Kontaktdaten vorgegeben.

(b) Fragebogen für Dozentinnen und Dozenten

Der Fragebogen für Dozentinnen und Dozenten besitzt eine Seitenlänge von 3 Seiten und besteht aus insgesamt 43 Items. Der Fragebogen kann gemäß der während des Projekts gesammelten Erfahrungen im Bildungszentrum Kirkel in durchschnittlich ca. 5-8 Minuten ausgefüllt werden. Das zahlenmäßige Verhältnis von Items mit offenem zu Items mit geschlossenem Antwortformat ist 8 (18,6%) offen formulierte zu 35 Items mit bipolarem 6-stufigen Antwortformat. Für die Ableitung aller Items bildete der Kriterien-Katalog die Grundlage, so dass sich die Items dementsprechend auf Input-, Prozess- und Output-Kriterien beziehen sowie auf eine allgemeine, auf die Teilnehmergruppe bezogene Nutzeneinschätzung, eine allgemeine persönliche Zufriedenheitseinschätzung mit dem Bildungszentrum und auf Fragen nach positiven und negativen oder störenden Aspekten. Die Items sind im Fragebogen gruppiert nach den Themenbereichen „I. Ziele des Bildungszentrums“, „II. Seminarvorbereitung“, „III. Organisation und Service“, „IV. Ressourcen“, „V. Semindurchführung“ sowie „VI. Lernerfolg und Wirkung des Seminars“. Am Ende des Fragebogens sind Antwortfelder für die freiwillige Angabe von Kontaktdaten für den Fall eventueller Rückfragen vom Bildungszentrum Kirkel angefügt.

(c) Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten

Der Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten enthält insgesamt 40 Items auf drei Seiten. Für die Bearbeitung des Fragebogens wurden durchschnittlich ca. 7-10 Minuten benötigt. Von den insgesamt 40 Items besitzen 7 Items (17,5%) ein offenes Antwortformat, alle anderen Items sind bipolar und 6-stufig. Die Items des Fragebogens sind aus dem Kriterien-Katalog sowie aus den vom *KomBI-AK* der Arbeitskammer des Saarlandes entwickelten „Handbuch Qualität – Empfehlungen für Blended Learning und E-Learning im Saarland“ (KomBi-AK, 2004) abgeleitet und beziehen sich auf Input-, Prozess- und Output-Kriterien von Online-Angeboten im Bildungszentrum Kirkel. Auf die in den Empfehlungen des KomBi-AK vorgeschlagene Klassifikation, in der die Unterscheidung von Erfolgskriterien zur Ziel-, Informations-, Prozess-, Transfer- und Medienqualität vorgesehen ist, wird später in diesem Bericht ausführlicher eingegangen (siehe S. 68-69). Im Einzelnen sind die Items im Fragebogen gruppiert nach den Themenbereichen „I. Vorerfahrungen mit dem Computer und dem Internet“, „II. Gestaltung der Internet-Seiten zum Online-Angebot“, „III. Online-Lernen“, „IV. Ziele und Inhalt des Online-Angebots“, „V. Persönlicher Gewinn durch die Internet-Seiten“

sowie Fragen nach gesellschaftspolitisch anwendbaren Themen bzw. Inhalten des Online-Angebots, zur Weiterempfehlung und Teilnahmebereitschaft an weiteren Online-Angeboten der Arbeitskammer sowie zu in diesem Fall präferierten Inhalten. Abschließend sind für die freiwillige Angabe von Kontaktdaten für eventuelle Rückfragen vom Bildungszentrum am Ende des Fragebogens Antwortfelder vorgegeben.

Während der Erprobungsphase wurde der Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten sowohl als (handschriftlich zu bearbeitende) paper-pencil-Version als auch in Form eines aktiven Word-Dokuments per E-Mail an Teilnehmer und Teilnehmerinnen gegeben. Bei letzterem Vorgehen sollte per Formular-Ansicht das Ankreuzen und Ausfüllen von Antwortmöglichkeiten durch die Teilnehmer/-innen am Computer erfolgen, und die in dem aktiven Word-Dokument neu abgespeicherte Version des ausgefüllten Fragebogens dann per E-Mail an das CEval (und nicht an die Dozierenden) gesendet werden.

Der Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten sollte langfristig als online-gestützter Fragebogen zur Verfügung stehen und direkt nach einer Teilnahme an Online-Angeboten im Bildungszentrum Kirkel online ausgefüllt werden. Die dazu notwendigen technischen Voraussetzungen waren zur Projektlaufzeit im Bildungszentrum Kirkel jedoch noch nicht vorhanden, so dass die Erstellung eines solchen Online-Fragebogens und der zugehörigen Bedingungen für die Datenweiterverarbeitung nach Projektabschluss in der Verantwortung des Bildungszentrums Kirkel erfolgen wird.

Modul 4a: Durchführung der Dozenten-Befragungen

Während der operativen Phase des Forschungsprojekts wurden im Zeitraum von Anfang April bis Mitte Oktober 2004 bei allen Dozentinnen und Dozenten der SWBG-Seminare im Bildungszentrum Kirkel mit dem eigens dafür entwickelten Instrument (Fragebogen für Dozentinnen und Dozenten, siehe S. 98-100) Befragungen durchgeführt. Insgesamt fanden während dieser Zeitspanne 24 SWBG-Seminare statt, bei denen insgesamt 16 verschiedene Dozentinnen und Dozenten beteiligt waren (einige der Dozenten/Dozentinnen führten mehrmals Seminare durch), die alle an einer solchen Befragung teilnahmen.

Die Dozentinnen und Dozenten füllten ihren Fragebogen jeweils zum Abschluss ihres Seminars (meist freitags zur Mittagszeit) parallel zu den Befragungen der Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen aus. Der Fragebogen wurde während der Erprobungsphase von den beteiligten Dozentinnen bzw. Dozenten hinsichtlich einiger Aspekte kritisiert, die sodann in aktualisierten Versionen des Fragebogens modifiziert wurden: So war beispielsweise in einer Version des Fragebogens nach der „Fairness und Transparenz von Honorarregelungen“ gefragt worden, wobei diese Frage für einige Dozierende der Arbeitskammer, bei denen die Seminare durchzuführen zu ihrem vorgeschriebenen Aufgabenspektrum zählt und nicht gesondert vergütet wird, irrelevant war. Weiterhin wurde die in der Vorläufer-Version des Fragebogens vorgesehene Frage nach durch das Bildungszentrum Kirkel initiierten Seminarvor- und -nachbereitung als überflüssig angesehen, da aktuell weder eine Seminarvor- noch eine -nachbereitung im Bildungszentrum stattfindet. Teilweise wurde als unzumutbar bewertet, dass der Fragebogen bei jeder Seminare durchführung auszufüllen war, so dass Dozenten

oder Dozentinnen, die mehrfach in der Seminare durchführung aktiv waren, sehr häufig „dieselben Antworten auf dieselben Fragen“ geben müssten. Nach Abschluss der Erprobungsphase im Oktober 2004 wies der „Fragebogen für Dozentinnen und Dozenten“ zufrieden stellende psychometrische Merkmale auf (siehe für eine ausführlichere Beschreibung S. 61-62).

Modul 4b: Durchführung der Teilnehmer-Befragung

Bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern aller SWBG-Seminaren im Bildungszentrum Kirkel wurden Befragungen zur Seminarbewertung während der operativen Phase des Forschungsprojekts im Zeitraum von April bis Oktober 2004 durchgeführt. Es wurden insgesamt 259 verwertbare Fragebögen erhoben bei insgesamt 24 Seminaren mit einer durchschnittlichen Teilnehmerzahl von ca. 11 ($s^7 = 3,6$; $Min = 6$; $Max = 18$).

Die Durchführung der Teilnehmer-Befragung erfolgte immer jeweils zum Abschluss eines Seminars (meist freitags zur Mittagszeit). Dabei erhielten die Teilnehmer und Teilnehmerinnen zunächst Informationen zum Zweck der Befragung und deren Wichtigkeit für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel, dann eine ausführliche Instruktion zum Ausfüllen des Fragebogens, und schließlich wurde ihnen die absolute Vertraulichkeit der Datenauswertung zugesichert. Bei allen Teilnehmer-Befragungen wurden (beim Ausfüllen des Fragebogens ggf. auftretende) Verständnisprobleme notiert und Alternativ-Formulierungen, die von den Befragten unmittelbar besser verstanden wurden, festgehalten. Anschließend wurden die Teilnehmer und Teilnehmerinnen in einer strukturierten Gruppenbefragung nach aus ihrer Sicht missverständlichen Formulierungen im Fragebogen und fehlenden wichtigen Aspekten zur Beurteilung der Seminarqualität im Fragebogen befragt. Der Fragebogen zur Seminarbewertung für Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurde bereits während der Erprobungsphase von den Befragten als sehr gut verständlich, vom Umfang her zumutbar und praktikabel bewertet, so dass dieses Instrument eine hohe Akzeptanz besaß. Weiterhin wies der Fragebogen zufrieden stellende psychometrische Merkmale auf (siehe ausführlicher S. 38 sowie 58) und war hinsichtlich seiner Ökonomie, Nützlichkeit und Zumutbarkeit bei den Befragten sehr gut akzeptiert.

Fanden SWBG-Seminare statt, die laut Leiter des Bildungszentrums Kirkel oder zuständigem Dozenten (bzw. zuständiger Dozentin) zusätzlich Online-Angebote enthielten, wurde in diesen Fällen der hierfür entwickelte Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten eingesetzt. Insgesamt fünf Mal wurde eine solche Befragung durchgeführt (ergänzend zur Befragung mit dem Fragebogen zur Seminarbewertung für Teilnehmerinnen und Teilnehmer). Da im Befragungszeitraum von Anfang April bis Mitte Oktober 2004 unter diesen fünf Fällen lediglich ein Seminar explizit als E-Learning- bzw. Online-Angebot konzipiert war, zeigte sich bei den vier anderen Seminaren für die befragten Teilnehmerinnen und Teilnehmer deutlich die Schwierigkeit, die besuchte Veranstaltung in Bezug auf die vom Fragebogen vorgegebenen differenzierten Bewertungsaspekte von Online-Angeboten zu beurteilen.

⁷ Anhand des Streuungsmaßes s ist statistisch ableitbar, dass 68% aller Seminar eine Teilnehmerzahl zwischen $[11 \pm 3,6]$ lagen (d.h. dem Streuungsintervall um den Mittelwert $[\mu \pm s]$ bei einer normalverteilten Stichprobe).

Erwartungsgemäß war die Bearbeitung der paper-pencil-Version für die Teilnehmer/-innen einfacher als die Bearbeitung des aktiven Word-Dokuments, das die Teilnehmer/-innen bearbeitet selbständig per E-Mail an das CEval schicken sollten. Insbesondere bei Seminaren, die das Erlernen von Fertigkeiten im Zusammenhang mit dem Computer oder speziellen Funktionen (wie das Versenden von E-Mails) mit dem Internet zum Gegenstand haben, ist es nicht verwunderlich, dass eine Methodik der Seminarbewertung, die diese Fertigkeiten bereits voraussetzt, mit größerer Wahrscheinlichkeit fehlerhaft verlaufen wird und möglicherweise zu einer geringen Rücklaufquote führt. Für die Durchführung der Bewertung von Online-Angeboten wurde daher empfohlen, im Bildungszentrum Kirkel so lange die paper-pencil-Version des Fragebogens einzusetzen, bis die technischen Voraussetzungen für eine online-gestützte Erhebung des Fragebogens geschaffen sein würden, damit die Teilnehmer/-innen beim Ausfüllen dieses Online-Formulars bei Bedarf unterstützt werden könnten.

Modul 5: Datenauswertungen und Implementation des Monitoring-Systems

Die Datenauswertungen sollten zum einen zur Beschreibung des Ist-Zustands dienen, insofern als die Qualität des Bildungsprogramms als Ausgangspunkt der Entwicklung des Monitoring-Systems zunächst im Sinne einer Momentaufnahme beschrieben werden sollte. Zum anderen sollte die Auswertung der mittels Teilnehmer- und Dozentenbefragung erhobenen Daten unmittelbar vorbereitend zur Implementation des Monitoring-Systems wirken, da die in den Datenauswertungen gewählte Methode und Vorgehensweise direkt als Bestandteil des Monitoring-Systems übernommen werden sollte. Hierbei galt es vor allem, ein praktikables System zu entwickeln, das die schnelle und übersichtliche Rückmeldung der wesentlichen Informationen erlaubte und somit effizient zur fortwährenden Qualitätsentwicklung genutzt werden konnte. Bei der Implementation des Monitoring-Systems war neben dem eher technischen Aspekt der Entwicklung eines praktikablen Datenerhebungs- und -rückmeldesystems die Einbeziehung jener Beteiligten vor Ort, die das Monitoring-System nach Projektabschluss langfristig im Bildungszentrum Kirkel weiterführen sollten, eine wesentliche Zielsetzung.

Die während der operativen Phase des Forschungsprojekts gesammelten Daten aus den Teilnehmer- und Dozenten-Befragungen wurden verschiedenen Auswertungsstrategien unterzogen. Zum einen waren Ergebnisse relevant, die Erkenntnisse über die empirische Güte bzw. psychometrischen Eigenschaften der entwickelten Fragebogen-Instrumente (v.a. Dimensionalität, Trennschärfe, Homogenität und Streuung der Items sowie Skalen-Reliabilität) zur Bewertung der empirischen Tauglichkeit dieser Instrumente liefern konnten. Weiterhin sollten Ergebnisse zur Beschreibung des Ist-Zustands der Qualität des Weiterbildungsprogramms herangezogen werden, so dass in dieser Hinsicht insbesondere statistische Maße der zentralen Tendenz sowie Streuungsmaße bei den Teilnehmer- und Dozenten-Befragungen interessierten. Zur Wahrung der Anonymität und zur Vermeidung von ungewollten negativen Vergleichseffekten (im Sinne eines Ranking) unter den jeweiligen Dozenten/Dozentinnen wurden die Datenauswertungen nicht seminarspezifisch⁸ vorgenommen,

⁸ Mit einer nach Seminartypus geordneten Auswertung (die eine Zusammenfassung mehrerer Seminare desselben Typus vorsehen würde) hätte das Problem der Anonymisierung (bei ausreichend großer Fallzahl innerhalb

sondern über den Gesamtpool der erhobenen Daten hinweg. Die entsprechenden Ergebnisse sind vollständig unter 2.2.2 „Beschreibung des Ist-Zustands“ (S. 54-67) aufgeführt.

Die Überprüfung der psychometrischen Eigenschaften der entwickelten Fragebogen-Instrumente für Dozierende und Teilnehmende zeigte, dass die Instrumente eine hinreichende empirische Güte aufwiesen. Im Einzelnen erbrachte die Überprüfung folgenden Ergebnisse: Für den Teilnehmer-Fragebogen zeigte sich mittels explorativer Faktorenanalyse⁹ (Hauptkomponentenanalyse mit Varimax-Rotation), dass der Fragebogen empirisch eine Dimension aufwies (Komponente 1 mit Eigenwert 12,11; 50,5% aufgeklärte Varianz). Die Trennschärfe der Items war mehrheitlich als gut einzustufen (mit $r_{it} > .70$), und die meisten Homogenitätskoeffizienten der Items waren in dem von Briggs und Cheek (1986) empfohlenen Range von $r_{ii} = .20$ bis $r_{ii} = .40$. Die Streuung der Items war durchweg in der empfohlenen Größenordnung (Kranz, 1981; Lienert, 1969). Die Skalen-Reliabilität des Fragebogens war (nicht zuletzt aufgrund seiner Eindimensionalität und damit verhältnismäßig hohen Itemzahl von 24) mit einem Cronbach's Alpha von $r = .93$ als sehr gut zu bewerten. Für den Dozenten-Fragebogen konnte aufgrund der geringeren Fallzahl ($N = 24$) die analoge statistische Analyse leider nicht durchgeführt werden.

Zur Auswertung der mittels Teilnehmer- und Dozentenbefragung erhobenen Daten und zur Ergebnismeldung sollte für die Implementation des Monitoring-Systems ein möglichst praktikables System erarbeitet werden, das die schnelle und übersichtliche Rückmeldung der wesentlichen Informationen ermöglichte. Dementsprechend wurde eine Datenmaske entwickelt, die auf der Grundlage der eingegebenen Rohdaten alle weiteren für das Monitoring wesentlichen Informationen automatisch berechnete bzw. in definierter Weise anzeigte. Diese automatisch generierten Ergebnisse beinhalteten: Mittelwerte der Teilnehmer-Antworten pro Item, ggf. Mittelwerte der Dozenten¹⁰-Antworten pro Item, Differenzwerte zwischen Teilnehmer- und Dozenten-(Mittel-)Wert¹¹ für alle Items mit identischem Wortlaut in Teilnehmer- und Dozenten-Fragebogen, der Summenwert aller jeweiligen Antworten zu verschiedenen (nominal skalierten) Antwortkategorien sowie farblich hervorgehobene Kennzeichnung von Eingabewerten oder von berechneten Werten, die einen kritischen Cut-Off-Score¹² überschritten. Diese farbliche Kennzeichnung kritischer Werte erlaubte bei Teilnehmer-Antworten

eines jeweiligen Seminartypus) ebenfalls vermieden werden können, allerdings waren die Fallzahlen von Seminaren des gleichen Typus dafür zu gering.

⁹ Die statistischen Voraussetzungen zur Berechnung einer Faktorenanalyse waren gegeben mit einem Maß der Stichprobeneignung nach Kaiser-Meyer-Olkin von $KMO = .95$ und einem hoch signifikanten Ergebnis beim Bartlett-Test auf Sphärität ($\chi^2 = 4343$; $df = 300$).

¹⁰ Für den Fall, dass zwei Dozenten bzw. Dozentinnen gemeinsam das zu bewertende Seminar abhielten, waren in der Datenmaske zwei Antwortfelder zur Auswertung der Dozenten-Antworten vorgesehen, aus denen jeweils der Mittelwert berechnet wurde.

¹¹ Wenn das Seminar von einem Dozenten bzw. einer Dozentin geleitet wurde, ist der Einzelwert (d.h. die Original-Antwort aus dem Fragebogen) für die Differenzberechnung herangezogen worden. Im Fall der von zwei Dozenten bzw. Dozentinnen durchgeführten Seminare beziehen sich die Ergebnisse auf den Mittelwert.

¹² Der kritische Cut-Off-Score gibt die „Trennlinie“ an, ab wann eine Bewertung als kritisch bzw. negativ anzusehen ist. Die Bestimmung des kritischen Cut-Off-Scores im Bildungszentrum Kirkel wird auf S. 73 näher beschrieben.

eine einfach handhabbare Kontrolle der Effekte von „Ausreißern“ (d.h. vom der zentralen Bewertungstendenz extrem abweichende Einzelfälle): Immer dann, wenn der Mittelwert eines Items den kritischen Cutt-Off-Score überschritt, konnte optisch überprüft werden, ob dies aufgrund des Vorliegens von Ausreißern der Fall war, d.h. ob dieses Item von (einem) einzelnen Teilnehmer(n) extrem negativ bewertet worden war, oder ob kein(e) Ausreißer vorlag(en) und die überwiegende Anzahl von Teilnehmer-Antworten eher negativ war.

Das zu implementierende Monitoring-System im Bildungszentrum Kirkel umfasste insgesamt drei Elemente (siehe nachfolgende Abbildung), die jeweils verschiedene Instrumente bzw. Vorgehensweisen beinhalteten: (1) Instrumente zur Planung der Qualitätsentwicklung, (2) Instrumente und Vorgehensweisen zur Datenerhebung und Rückmeldung sowie (3) Instrumente und Vorgehensweisen zur Generierung von Verbesserungsvorschlägen bezüglich der erhobenen Daten.

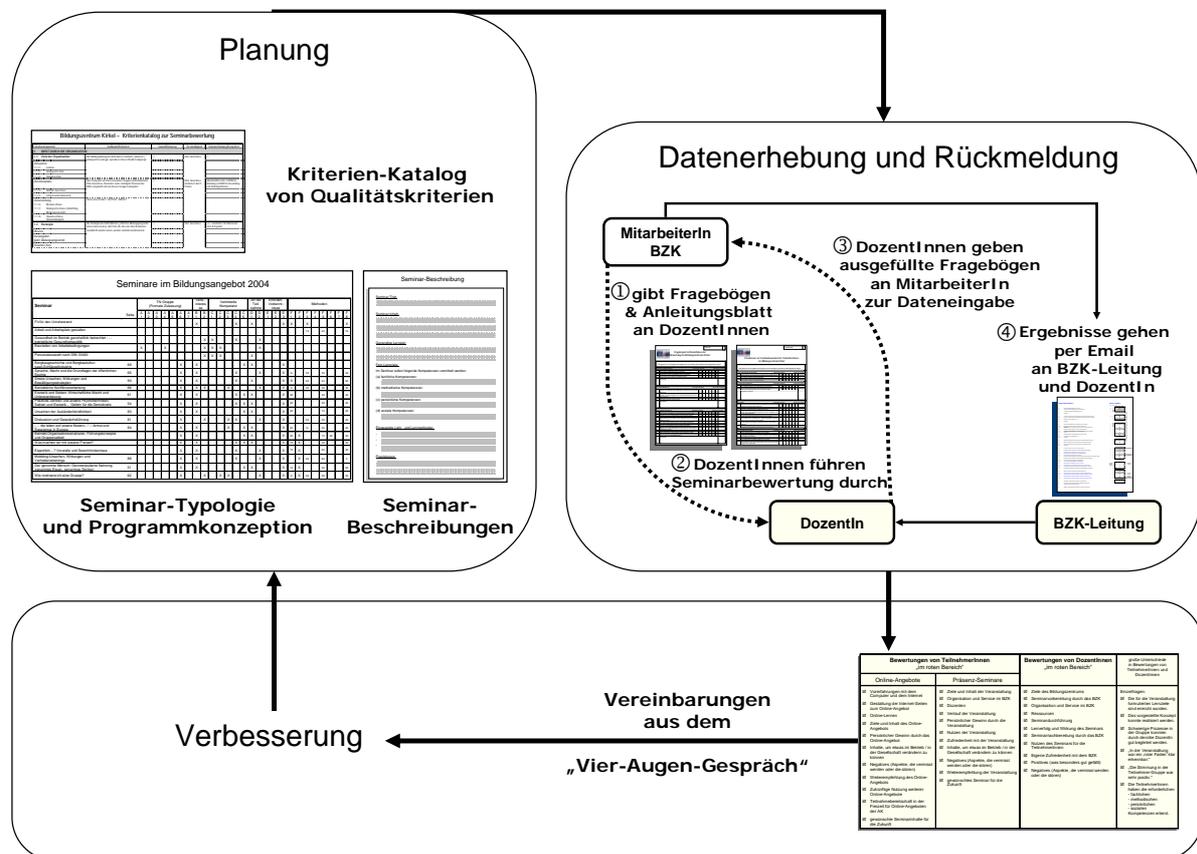


Abb. 10: Elemente des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel

Für das erste Element, die Planung der Qualitätsentwicklung, sind die folgenden Instrumente vorgesehen: Kriterien-Katalog (mit den darin enthaltenen Qualitätskriterien), Seminar-Typologie (mit der Klassifikation des Seminarangebots in Bezug auf qualitätsrelevante Kriterien) und Programmkonzeption (mit der strategischen Ausrichtung des Seminarangebots) sowie Seminar-Beschreibungen (mit qualitätsrelevanten Informationen). Das zweite Element, die Datenerhebung und Rückmeldung, beinhaltet die Vorbereitung der Datenerhebung durch Mitarbeiter/-innen des BZK, die Durchführung der Seminarbewertung durch die jeweiligen Dozenten bzw. Dozentinnen, anschließend die Datenauswertung wiederum durch BZK-

Mitarbeiter bzw. -Mitarbeiterinnen und die Rückmeldung der Ergebnisse per E-Mail durch den Leiter des Bildungszentrums an die Dozenten bzw. Dozentinnen. Der Leiter des Bildungszentrums kann zur Verbesserung der Seminarqualität – als drittem Element des Monitoring-Systems – bei Bedarf ein „Vier-Augen-Gespräch“ mit dem jeweiligen Dozenten bzw. der jeweiligen Dozentin zur Besprechung kritischer Ergebnisse anmelden. Aus einem solchen vertraulichen Gespräch können sodann Vereinbarungen resultieren, die der Verbesserung von qualitätsrelevanten Aspekten (hierbei insbesondere bzgl. Input- und Prozess-Kriterien sowohl auf Seite des Dozenten/Dozentin als auch auf Seite des Bildungszentrums) dienen. Die drei Elemente des Monitoring-Systems – Planung, Datenerhebung und Rückmeldung sowie Verbesserung – wurden während der operativen Phase des Projekts sukzessive implementiert, wobei mit den Planungs-Elementen begonnen und die Implementationsphase mit den Elementen der Datenerhebung und Rückmeldung sowie der Verbesserung beendet wurde. Die Instrumente und Vorgehensweisen dieser drei Elemente werden im Einzelnen näher erläutert unter 2.2.4 „Dauerbeobachtung von Wirkungen“ (S. 72-74).

Vor der Implementation des Monitoring-System war eine dezidierte Festlegung der Zugriffsrechte auf die in den Seminarbewertungen erhobenen Daten notwendig (siehe Abbildung 10, S. 41). Auf Bewertungsergebnisse von Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen eines bestimmten SWBG-Seminars im Bildungszentrum Kirkel sollten demgemäß nur die jeweiligen Dozenten bzw. Dozentinnen des Seminars sowie der Leiter des Bildungszentrums Zugriff haben, wobei die vollständigen Antworten der Teilnehmer und Teilnehmerinnen zur Wahrung des Datenschutzes in anonymisierter Form vorliegen sollten. Alle Dozentinnen und Dozenten sowie der Leiter des Bildungszentrums sollten zudem auf die Bewertungsergebnisse aller anderen SWBG-Seminare Zugriff haben, wobei hier als Ergebnisse lediglich der Mittelwert aller Teilnehmer-Antworten aus allen Seminaren einer Kategorie (d.h. entweder reine Präsenz-Seminare oder Seminare mit Online-Angeboten) sowie die Streuung der Teilnehmer-Antworten eingesehen werden können. Die Bereitstellung dieser Informationen soll für Dozentinnen und Dozenten ermöglichen, die Bewertungsergebnisse zu ihrem eigenen Seminar besser einordnen zu können, ohne dass hierbei ein unerwünschter Vergleichseffekt (im Sinne eines internen Ranking unter den Dozierenden) entstehen kann. Weiterhin sollen Dozenten bzw. Dozentinnen sowie der Leiter des Bildungszentrums auf ihre jeweils eigenen Bewertungen Zugriff haben und Informationen zum Mittelwert und zur Streuung der gesamten Dozenten-Antworten erhalten können.

Seminarqualität bewertet durch	Ergebnisse:			Zugang für:
Teilnehmer / Teilnehmerinnen	alle Seminare	Mittelwert der Antworten aus dem Seminar sowie Streuung der Antworten aus der gesamten Kategorie des Seminars (d.h. entweder alle Präsenz-Seminare oder Online-Angebote)	Ergebnisse zu allen Fragen des jeweiligen Fragebogens	alle Dozenten / Dozentinnen
	nur Präsenz-Seminare			
	nur Online-Angebote			
	ein bestimmtes Seminar	Anonymisierte Einzelantworten der Teilnehmer/Teilnehmerinnen sowie Mittelwert der jeweiligen Antworten pro Frage		nur jeweilige/n Dozenten / Dozentinnen (und BZK)
Dozenten / Dozentinnen	alle Seminare	Mittelwert der Antworten aus dem Seminar sowie Streuung der Antworten aus der gesamten Kategorie des Seminars	Ergebnisse zu allen Fragen des jeweiligen Fragebogens	alle Dozenten / Dozentinnen
	nur Präsenz-Seminare			
	nur Online-Angebote			
	ein bestimmtes Seminar	Einzelantworten der Dozenten / Dozentinnen sowie Mittelwert der jeweiligen Antworten pro Frage		nur jeweilige/n Dozenten / Dozentinnen (und BZK)

Abb. 11: Zugriffsrechte für Bewertungsergebnisse von SWBG-Seminaren im Bildungszentrum Kirkel

Geplant war während der Projektlaufzeit weiterhin eine online-gestützte Datenerfassung und -auswertung und Ergebnismeldung per BOS (BZK-Online-Service), die jedoch aufgrund einer zeitlichen Verzögerung bei der Installierung des BOS durch externe Experten nicht durchgeführt werden konnte. Das BOS ist als geschlossener Lerner- und Dozenten-Bereich der Homepage des Bildungszentrums Kirkel konzipiert. Über das BOS sollen den Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen von SWBG-Seminaren zukünftig im Sinne eines Learning Management Systems (LMS) seminarspezifische Lern- und Informations-Angebote zur Vor- und Nachbereitung bereitgestellt werden. Den Dozenten bzw. Dozentinnen des Bildungszentrums Kirkel bietet das BOS sog. *tools* (Werkzeuge) zur Entwicklung und Administration seminarspezifischer Informations- und Lernangebote. Unter diesen *tools* befindet sich ebenfalls ein sog. Formulargenerator, mittels dessen durch Experten ein online-gestützter Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten generiert werden kann. Der Fragebogen kann dann zum Abschluss von SWBG-Seminaren, die Online-Angebote enthalten, von Dozierenden aufgerufen werden und von allen Teilnehmenden online am Computer ausgefüllt werden. Die Daten werden sodann automatisch in eine entsprechende Datenmaske geladen, mittels derer die Ergebnisse analog zur im Projekt entwickelten Datenmaske für SWBG-Seminare automatisch produziert werden. Die Zugriffsrechte auf diese Ergebnisse sollten dann genau wie bei den per paper-pencil-Verfahren erhobenen Daten von SWBG-Seminaren erfolgen.

Neben den hier beschriebenen eher technischen Aspekten der Entwicklung eines Datenerhebungs- und -rückmeldesystems war die Einbeziehung der Beteiligten, die das Monitoring-System nach Projektabschluss langfristig im Bildungszentrum Kirkel weiterführen sollten, zentral, wie in Bezug auf die Schulung von Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen des Bildungszentrums Kirkel im nachfolgenden Abschnitt ausgeführt wird.

Modul 6: Schulung von BZK-Personal

Bereits während der Projektlaufzeit sollte eine Schulung von Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen des Bildungszentrums Kirkel zur eigenständigen Vorbereitung und Auswertung der Seminarbewertungen erfolgen, um die kompetente Durchführung dieser für ein funktionierendes Monitoring-System zentraler Aktivitäten sicher zu stellen.

Hierzu wurde zunächst vom Leiter des Bildungszentrums Kirkel eine Mitarbeiterin bestimmt, die mit dieser Aufgabe hauptverantwortlich betraut werden sollte. Auswahlkriterien hierfür waren in erster Linie die fachliche Kompetenz zur Bewältigung der damit verbundenen Anforderungen (u.a. Kenntnisse und Bedienungskompetenzen des Software-Programms Excel), die Arbeitseinstellung (u.a. Sorgfalt, Genauigkeit, Zuverlässigkeit) sowie die dieser Mitarbeiterin (von ihrer Position und Persönlichkeit her) zugeschriebene Unbestechlichkeit und Vertrauenswürdigkeit. Nachdem die Mitarbeiterin ausgewählt wurde, war entscheidend, dass die Mitarbeiterin selbst in einem gemeinsamen Gespräch mit dem CEval vom Leiter des Bildungszentrums über die Wichtigkeit und Bedeutung dieser Aufgabe für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum informiert wurde sowie ihre Aufgaben im Einzelnen schriftlich erläutert bekam. In diesem Gespräch wurde vom CEval zugesichert und gemeinsam vereinbart, dass kein unvertretbarer Mehraufwand für die Mitarbeiterin entstehen sollte und das System zur Vorbereitung und Auswertung der Seminarbewertungen ggf. im weiteren Verlauf anzupassen wäre. Weiterhin wurden (für Urlaubs- und Krankheitsvertretung sowie im Falle hoher Arbeitsbelastung) Stellvertreter bzw. Stellvertreterinnen benannt.

Die Einweisung der zuständigen Mitarbeiterin des Bildungszentrums fand durch das CEval statt und umfasste Informationen und praktische Übungen an realen Beispielen zur Vorbereitung der Seminarbefragungen und Durchführung der Datenauswertung mit dem Softwareprogramm Excel. Als Arbeitshilfe wurde für die Mitarbeiterin eine „Checkliste zur Vorbereitung und Auswertung der Seminarbewertungen“ (siehe S. 106), die alle notwendigen Arbeitsschritte von der Eruiierung und Bereitstellung der erforderlichen Anzahl von Fragebögen, über die Absprache mit dem/der jeweiligen Dozenten/Dozentin bzgl. der Durchführung der Seminarbewertung bis zur Dateneingabe und Weitergabe der Ergebnisse aus der Seminarbefragung. Eine für die Datenauswertung vom CEval erstellte Datenmaske machte hierbei lediglich die Eingabe der Rohdaten (d.h. Original-Anworten aus den Fragebögen) notwendig, da alle weiteren Ergebnisse mittels in der Datenmaske eingefügter Rechenalgorithmen automatisch berechnet wurden.

Wesentlich war weiterhin eine Einführung in die Überarbeitung und Pflege der Datenmaske, die zum einen Formatierungsmöglichkeiten und zum anderen die Programmierung von Auswertungs-Automatismen (mittels der Excel-Funktionen „bedingte Formatierung“) vorsah. Nachdem die Mitarbeiterin die Dateneingabe mehrfach mit direkter Hilfestellung des CEval vor Ort fehlerfrei durchgeführt hatte, führte sie diese Aufgabe selbständig durch und erhielt bei eventuellen Rückfragen jederzeit telefonisch oder vor Ort vom CEval weitere Unterstützung. Die kompletten Schulungsunterlagen sowie die Original-Dokumente (Fragebögen, Anleitungsblatt für Dozentinnen und Dozenten sowie Datenmaske) wurden in elektronischer und Papier-Version in einem Ordner sowie auf CD als Vorlagenordner und Nachschlage-

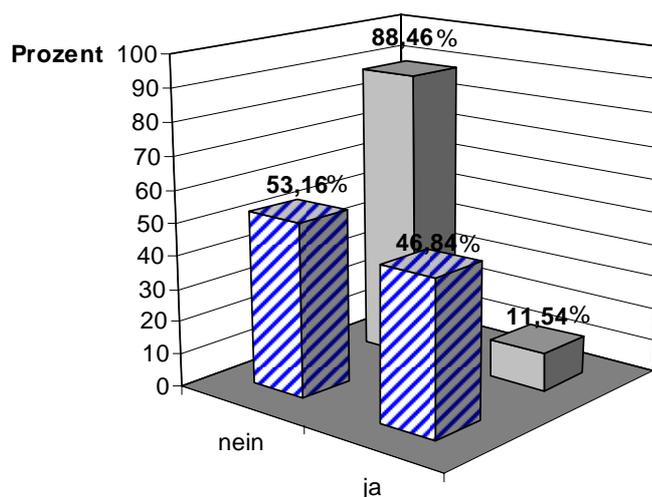
möglichkeit für die Mitarbeiterin und auch für die Stellvertreter/-innen zusammengestellt. Auf der CD waren alle entsprechenden Word- und Excel-Dateien vorhanden, auf deren Grundlage bei Bedarf Überarbeitungen oder Veränderungen der bestehenden Vorlagen vorgenommen werden konnten.

Modul 7: Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots

Als Zusatzleistung im Projekt sollte mit einer Umfrage der Bekanntheitsgrad des Bildungszentrums und seines Seminarangebotes erfasst werden sowie Wünsche in Bezug auf das Seminarangebot. Diese Umfrage hatte für den Leiter des Bildungszentrums vor allem Relevanz in Bezug auf die Programmkonzeption bei der Planung der Qualitätsentwicklung.

Während der saarländischen Verbrauchermesse „Welt der Familie“, die vom 11. bis 19. September 2004 auf dem Messegelände Saarbrücken bei einer Gesamtbesucherzahl von 135.800 stattfand, wurde daher eine schriftliche Kurzumfrage durchgeführt. An der Befragung nahmen insgesamt 124 Personen teil, davon waren 64% ($n = 79$) saarländische Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, weitere 16% Rentner bzw. Rentnerinnen, 11% Studierende oder Schüler/Schülerinnen und die restlichen 9% der Befragten keiner dieser eben genannten Gruppen zuzuordnen. Die Auswertung der Befragungsergebnisse wurde ausschließlich für die Gruppe der Arbeitnehmer/Arbeitnehmerinnen vorgenommen als Zielgruppe für die SWBG-Seminare im Bildungszentrum Kirkel.

Zur Frage, ob die befragten Arbeitnehmer bzw. Arbeitnehmerinnen das Bildungszentrum Kirkel kannten, antworteten in etwa gleich viele Befragte mit ja (47%) wie mit nein (53%). Das aktuelle Bildungsprogramm war bei ca. 88% der Befragten nicht bekannt, während nur ca. 12% angaben, in Kenntnis des aktuellen Bildungsprogramms zu sein (siehe nachfolgende Grafik).



Kennen Sie das Bildungszentrum Kirkel?

Kennen Sie das aktuelle Programm des Bildungszentrums Kirkel?

Abb. 12: Bekanntheitsgrad der Bildungszentrums Kirkel und seines aktuellen Bildungsprogramms (Umfrage bei $n = 79$ saarländischen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen)

Die Frage, ob die Arbeitnehmer bzw. Arbeitnehmerinnen bereits an einer Veranstaltung des Bildungszentrums Kirkel teilgenommen hätten, verneinten 69% der Befragten, während insgesamt 31% angaben, bereits an einer Veranstaltung teilgenommen zu haben – davon ca. 11% einmal und ca. 19% mehr als einmal – (siehe folgende Abbildung).

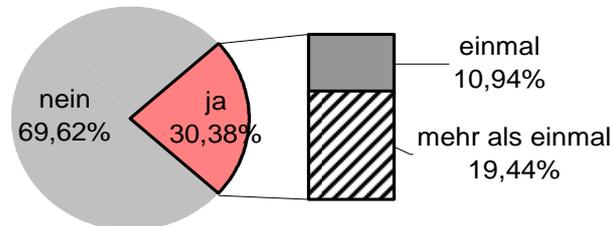


Abb. 13: Teilnahme an Veranstaltungen des Bildungszentrums Kirkel
(Umfrage bei $n = 79$ saarländischen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen)

Wie in der nachfolgenden Grafik abgebildet, wurde von ca. 67% der befragten Arbeitnehmer bzw. Arbeitnehmerinnen ein Interesse daran bekundet, mit Unterstützung des Bildungszentrums Kirkel das „Lernen mit dem Internet“ kennen zu lernen. Ein Drittel der Befragten gab an, kein Interesse an dieser Lernform zu haben (z.B. weil diese Lernform bereits bekannt sei, oder weil eine generelle „Scheu vor der Technik“ bestehe).

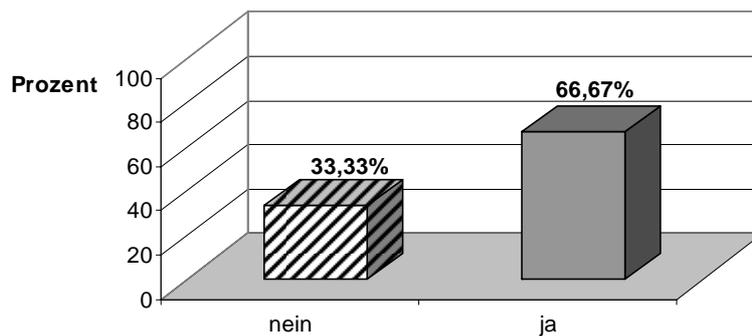


Abb. 14: Interesse an „Lernen mit dem Internet“ mit Unterstützung des Bildungszentrums Kirkel
(Umfrage bei $n = 79$ saarländischen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen)

Auf die offene Frage, welchen Nutzen die ehemaligen Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen aus dem zuletzt im Bildungszentrum Kirkel besuchten Seminar gezogen hätten, antworteten die Befragten wie folgt¹³:

- Betriebliche Themen: Arbeitsrecht / Arbeitsschutz, Grundkenntnisse der Betriebsratsarbeit (z.B. Mitarbeiterberatung), Integrationsvereinbarungen;
- Beruflicher Nutzen: Auffrischung fachspezifischer Kenntnisse;
- Soziale Kompetenz: bessere Kommunikationsfähigkeit, verbesserte Kollegialität;
- Persönliche Kompetenz: bessere Selbstsicherheit bei Vorträgen;
- Verbesserung des Allgemeinwissens;
- Spezielle Themen: Internet, Sicherheitstechnik, Straßenverkehrsrecht (statistische Informationen);

¹³ Es handelt sich hierbei um Originalformulierungen, die als wörtliche Zitate oder gruppiert wiedergegeben sind. Die Antworten sind nach der Häufigkeit ihrer Nennung absteigend geordnet.

Als Seminarwünsche wurden die folgenden Themen bzw. Themenbereiche angegeben:

- Internet und PC: Internetkurse, EDV-Kurse allgemein, Bildbearbeitungsprogramme;
- Betriebliche Themen: Arbeitsrecht / Arbeitsschutz, Gesundheitsvorsorge am Arbeitsplatz, Qualitätsmanagement, berufliche Weiterbildung, „gutes Betriebsklima“, Arbeiten im Ausland;
- Gesellschaftspolitische Themen: Politik, Bildungspolitik (insbesondere auch Schulpolitik), Umweltschutz, Gesundheit allgemein, Gesundheitsreform speziell, Rente, Jugendliche und Gewalt;
- Kompetenzen: Rhetorik, Persönlichkeitsbildung;
- Allgemeinbildung und sonstige Themen: Pädagogik, Psychologie, Musik, Geschichte, Geographie, Sehenswürdigkeiten im Saarland;
- alle / keine besonderen Themen;
- kein Weiterbildungsbedarf, da Weiterbildung im Bildungszentrum Kirkel aufgrund der Probleme mit Hartz IV zur Zeit ungünstig sei;

Zusammenfassend waren aus den Ergebnissen mit Hinblick auf die Programmkonzeption bei der Qualitätsentwicklung die folgenden Schlussfolgerungen zu ziehen: Da die Umfrageergebnisse zum einen darauf hindeuteten, dass das aktuelle Bildungsprogramm bei saarländischen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen nur unzureichend bekannt ist, wurde die Wichtigkeit verstärkter Anstrengungen zur verbesserten Öffentlichkeitsarbeit deutlich. Diesbezüglich wurde vom Leiter des Bildungszentrums Kirkel gemeinsam mit dem Pädagogischen Ausschuss beschlossen, das aktuelle Bildungsprogramm nicht mehr in dem jährlich erscheinenden sog. Bildungskurier zu publizieren, sondern vierteljährlich in der Zeitschrift *arbeitnehmer* der Arbeitskammer des Saarlandes, die eine höhere Auflage und einen weiteren Rezipientenkreis als der Bildungskurier aufweist. Das jährliche Bildungsprogramm sollte nur noch im Internet auf der Homepage des Bildungszentrums Kirkel veröffentlicht werden. Weiterhin zeigten die Ergebnisse, dass etwa zwei Drittel jener ehemaliger Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen an Veranstaltungen im Bildungszentrum Kirkel mehr als einmal an einer Veranstaltung teilgenommen hatte – hierbei wurde deutlich, dass für die Steigerung der Teilnehmerzahlen nicht nur der Erhalt eines (zufriedenen) Stamms aktueller und ehemaliger Teilnehmer/-innen wesentlich ist, sondern ebenso die gezielte Ansprache neuer potentieller Teilnehmer/-innen. Das von der Mehrheit der Befragten geäußerte Interesse an Veranstaltungsangeboten zu „Lernen mit dem Internet“ könnte dabei ein Hinweis darauf sein, dass ein weiterer Ausbau von Veranstaltungsangeboten in diesem Sektor zahlreiche Interessenten unter den saarländischen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen finden könnte. Die o.g. Seminarwünsche spannen zudem ein breites Themenspektrum auf, das zum großen Teil durch das aktuelle Weiterbildungsangebot des Bildungszentrums Kirkel bereits abgedeckt wird und zu einem anderen Teil Anregungen für mögliche Anpassungen bzw. Erweiterungen des Veranstaltungsspektrums bietet (insbesondere im Bereich der originär politischen Bildung).

Modul 8: Telefoninterviews zur Ermittlung langfristiger Effekte

Zur Ermittlung langfristiger Effekte einer Seminarteilnahme sollten als Zusatzleistungen im Projekt bei ehemaligen Teilnehmerinnen und Teilnehmern von SWBG-Seminaren im Bildungszentrum Kirkel Telefoninterviews durchgeführt werden.

Zunächst wurden dazu datenschutzrechtliche Fragen geklärt und sichergestellt, dass eine solche Befragung mit den in den (zur Seminaranmeldung von den Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen unterzeichneten) BZK-Unterlagen enthaltenen Bestimmungen konform ginge. Nur jene Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden telefonisch kontaktiert, die zum Abschluss ihrer Seminarteilnahme beim Ausfüllen des Fragebogens zur Seminarbewertung für eventuelle Rückfragen freiwillig ihre Telefonnummer angegeben hatten.

Bei den Telefoninterviews wurden die Kontaktierten nach einigen klassischen Vorfragen zunächst über Verwendungszweck, Ablauf und Leitfragen dieses Interviews aufgeklärt, bevor nochmals die Bereitschaft zur Beantwortung der Fragen eingeholt wurde. Sodann wurden die Interviewten dazu befragt, welchen Nutzen Sie generell aus dem Seminar gezogen hätten und welche Veränderungen sich (in Bezug auf Verhalten, Einstellungen oder Wissen) seit der Seminarteilnahme im beruflichen oder außerberuflichen Bereich ereignet haben.

Insgesamt konnten 32 von 55 ehemaligen Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen (ca. 58%), die ihre Telefonnummer für Rückfragen angegeben hatten, telefonisch erreicht werden (da die Telefoninterviews Anfang bis Mitte Oktober durchgeführt wurden, war ein Teil der anvisierten ehemaligen Teilnehmerinnen/Teilnehmer während dieser Urlaubszeit nicht kontaktierbar). Von den telefonisch erreichbaren Personen nahmen alle an dem Telefoninterview teil. In der nachfolgenden Abbildung sind die zentralen quantifizierten Ergebnisse aus allen Telefoninterviews zusammengefasst. Dabei zeigte sich, dass sich die zahlenmäßig meisten Nennungen von Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen auf Verhaltensänderungen im beruflichen und außerberuflichen Bereich bezogen. Hierzu konnten von 85% der Befragten jeweils auch konkrete Beispiele (insgesamt 65) gegeben werden, die aus Gründen der Übersichtlichkeit hier nicht weiter ausgeführt werden.

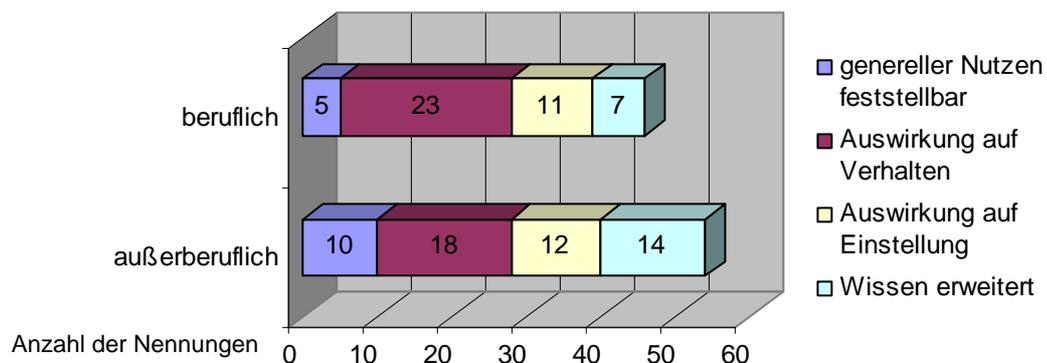


Abb. 15: Berichtete längerfristige Effekte der Seminarteilnahme im beruflichen und außerberuflichen Bereich (Ergebnisse aus den Telefoninterviews bei $n = 32$ ehemaligen Teilnehmern/Teilnehmerinnen)

Die Antworten aus den Telefoninterviews wurden weiterhin genutzt für die Entwicklung des Fragebogens zur Ermittlung längerfristiger Effekte der Seminarteilnahme (siehe Modul 9).

Modul 9: Schriftliche Umfrage zur Ermittlung langfristiger Effekte

Zur vergleichenden Analyse sollten zusätzlich zu den Telefoninterviews zur Ermittlung langfristiger Effekte einer Seminarteilnahme als Zusatzleistungen im Projekt schriftliche Befragungen bei ehemaligen Teilnehmerinnen und Teilnehmern von SWBG-Seminaren im Bildungszentrum Kirkel durchgeführt werden. Diese Umfrage zur Ermittlung langfristiger Effekte einer Seminarteilnahme (vgl. Fragebogen auf S. 114) soll im Bildungszentrum Kirkel standardmäßig im Monitoring-System integriert werden, um fortwährend Informationen über den Output und Impact (siehe hierzu ausführlicher S. 53) einer Seminarteilnahme auswerten und für die Qualitätsentwicklung nutzen zu können.

Da die Weitergabe der Adressen für eine solche Befragung seitens des BZK datenschutzrechtlich zulässig war (vgl. S. 46), wurden im September 2004 die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aller in diesem Jahr bis zum Monat Juni durchgeführten SWBG-Seminare postalisch angeschrieben. Die auf das erste Halbjahr bezogene Selektion der Seminare wurde gewählt, damit die Seminarteilnahme bei allen in der Befragung eingeschlossenen Personen mindestens drei Monate zurücklag und somit die längerfristigen Effekte einer Seminarteilnahme sinnvoll eingeschätzt werden konnten. Um einen Vergleich der längerfristigen Effekte einer Seminarteilnahme bei Veranstaltungen mit und ohne Online-Angebote durchführen zu können, wurden zudem die Teilnehmer und Teilnehmerinnen des Seminars „Umweltschutz“ aus den vergangenen beiden Jahren 2003 und 2002 vollständig mit einbezogen. Das Seminar „Umweltschutz“ war zunächst im Jahr 2002 ohne Online-Angebote konzipiert und enthielt ab Winter 2003 dann Online-Angebote, so dass hier ein Vergleich der Teilnahme-Effekte in Bezug auf das Vorhandensein von Online-Angeboten bei einem identischen Seminar prinzipiell möglich war.

Insgesamt wurden $N = 292$ ehemaligen Teilnehmerinnen und Teilnehmern vom CEval angeschrieben, so dass in die postalische Befragung insgesamt $n = 231$ ehemalige Teilnehmer und Teilnehmerinnen der SWBG-Seminare aus der ersten Jahreshälfte des Jahres 2004 sowie $n = 61$ ehemalige Teilnehmer/-innen des Seminars „Umweltschutz“ aus den Jahren 2003 und 2002 eingeschlossen wurden. Die Rücklaufquote belief sich auf ca. 39% (insgesamt $N = 113$ auswertbare Fragebögen) und ist für eine solche Befragung mit freiwilliger Teilnahme als relativ hoch zu bewerten (üblicherweise werden bei vergleichbaren Untersuchungen realistischere Rücklaufquoten von ca. 20% erwartet). Von den 113 zurückgesendeten Fragebögen waren insgesamt 20 aus den Seminaren zu „Umweltschutz“ (davon waren 2 Fragebögen aus dem Jahr 2004, 12 aus dem Jahr 2003 und 8 aus dem Jahr 2002).

Zur Ermittlung längerfristiger Effekte wurden mehrere Fragen danach gestellt, inwiefern das Gelernte nach einer Seminarteilnahme angewendet wurde. Dabei wurde nach der Anwendung von solchen Lerninhalten gefragt, die sich entweder auf fachliche Kompetenz (d.h. Aspekte, die für die betreffende Person fachlich wichtig sind), methodische Kompetenz (d.h. Methoden, wie etwas besser bearbeitet oder erledigt werden kann), soziale Kompetenz (d.h. Umgangsformen mit anderen Menschen) oder persönliche Kompetenz (d.h. nützliche Hinweise, wie Probleme gelöst werden können bzw. wie man sich gegenüber anderen besser darstellen kann) bezogen.

Die Ergebnisse sind in der folgenden Abbildung dargestellt. Es zeigte sich, dass von einem Fünftel der Befragten (20%) eine sehr häufige Anwendung von sozialer Kompetenz betreffenden Aspekten angegeben wurde. Jeweils ein Zehntel der Befragten gab an, sehr häufig (auch) fachliche und persönliche Kompetenzen betreffende Aspekte anzuwenden. Als häufig angewendet wurde von etwa einem Drittel der Befragten (ca. 31-38%) – in ihrem jeweiligen prozentualen Anteil nach hier absteigend geordnet – methodische, fachliche, soziale und persönliche Kompetenzen betreffende Aspekte genannt. Überhaupt keine Anwendung fanden die alle vier Kompetenzen betreffenden Lerninhalte in der Einschätzung von ca. 5% bis 11% der Befragten.

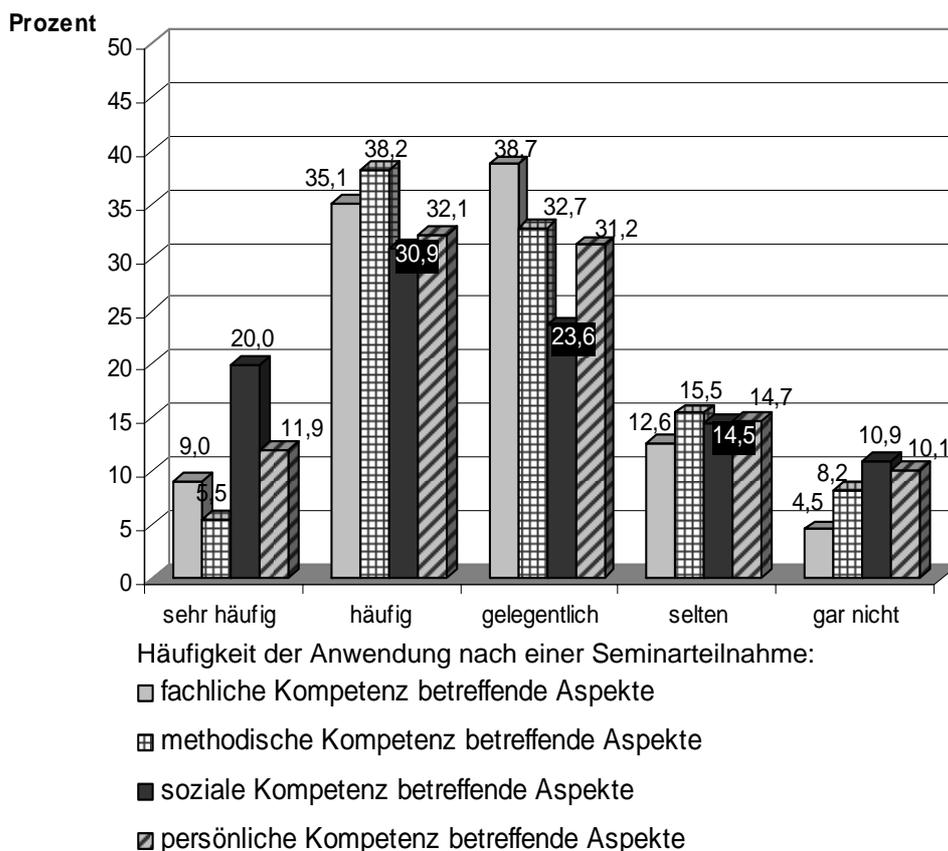


Abb. 16: Berichtete längerfristige Effekte der Seminarteilnahme im beruflichen und außerberuflichen Bereich (Ergebnisse aus der schriftlichen Umfrage bei $n = 293$ ehemaligen Teilnehmern/Teilnehmerinnen)

In Bezug auf die Anwendung der Lerninhalte gaben ca. 80% der Befragten an, das Gelernte sowohl im beruflichen als auch im außerberuflichen Bereich angewendet haben zu können, während von ca. 10% eine Anwendung des Gelernten ausschließlich im beruflichen sowie von ca. 14% nur im außerberuflichen Bereich beschrieben wurde, und weitere ca. 8% der Befragten gaben die Rückmeldung, das Gelernte nicht direkt angewendet haben zu können.

Eine vergleichende Auswertung der Befragung hinsichtlich der längerfristigen Effekte einer Seminarteilnahme bei Veranstaltungen mit und ohne Online-Angebote konnte aufgrund der zu geringen Fallzahlen zurückgesandter Fragebögen für das dafür gewählte Seminar „Umweltschutz“ nicht erfolgen: Für das Jahr 2004 lagen zum Seminar „Umweltschutz“ lediglich zwei Fragebögen vor.

Die Frage, wie häufig nach der Seminarteilnahme eine weitere Beschäftigung mit dem Thema des Seminars erfolgte, antworten fast die Hälfte der Befragten (47,7%) mit „häufig“, ca. 11% mit „sehr häufig“, weitere ca. 31% mit „gelegentlich“, 8% mit „selten“ und ca. 3% mit „gar nicht“ (siehe nachfolgende Abbildung).

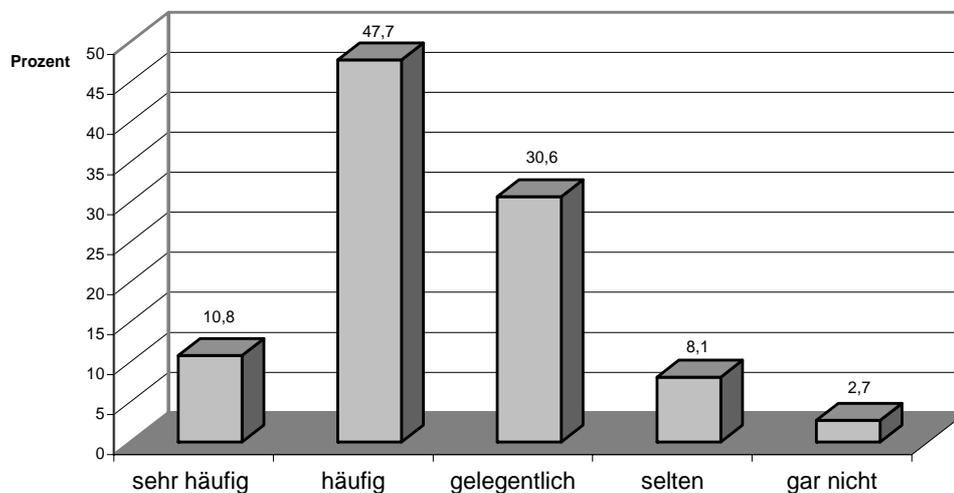


Abb. 17: Berichtete längerfristige Effekte der Seminarteilnahme:
 „Ich habe mich seit dem Seminar weiter mit dem Thema beschäftigt.“
 (Ergebnisse aus der schriftlichen Umfrage bei $n = 293$ ehemaligen Teilnehmern/Teilnehmerinnen)

Die jeweils besuchte Veranstaltung wurde von ca. 83% aller Befragten weiterempfohlen, ca. 9% empfahlen sie nicht weiter, und der gleiche Prozentsatz von Befragten empfahl die Veranstaltung nur bedingt bzw. eingeschränkt weiter (siehe nachfolgende Abbildung).

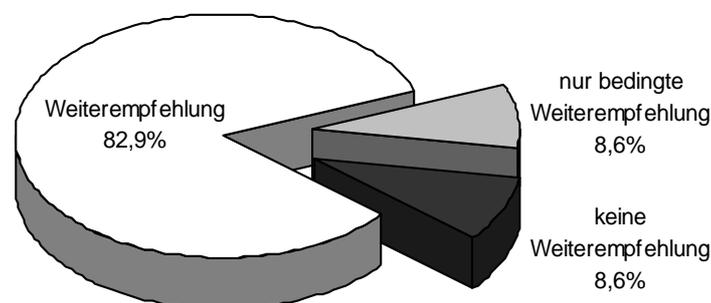


Abb. 18: Weiterempfehlung des Seminars
 (Ergebnisse aus der schriftlichen Umfrage bei $n = 293$ ehemaligen Teilnehmern/Teilnehmerinnen)

Die im Rahmen der hier beschriebenen schriftlichen Umfrage ermittelbaren Ergebnisse stellen im Rahmen des Monitoring-Systems eine wesentliche Informationsquelle für die Beurteilung des Output/Impact der Bildungsveranstaltungen des BZK dar.

2.2 Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

In der Zusammenfassung der Ergebnisse wird vor allem die strategische Vorgehensweise und logische Abfolge der Projektaktivitäten zur Erreichung der Projektziele herausgearbeitet. Die Arbeitsergebnisse sind im Folgenden jeweils den vier übergeordneten Projektzielen zugeordnet, d.h. (1) der Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung, (2) der Beschreibung des Ist-Zustands, (3) der Definition von Zielfeldern sowie (4) der Dauerbeobachtung von Wirkungen. Die Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse in dieser Form dient auch als Grundlage für die Bilanzierung der Zielerreichung im Forschungsprojekt. Ein weiterführendes Resümee und ein Ausblick werden im anschließenden dritten Kapitel („Schlussfolgerungen und Ausblick“, S. 75-81) gegeben.

2.2.1 Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung

Mit der Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung sollte in partizipativer Weise die Bestimmung der Qualitätskriterien und -ziele erfolgen, die bei der Evaluation von allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsveranstaltungen zu beachten sind. Während der Durchführung des Forschungsprojekts sollte daher die zentrale Fragestellung bearbeitet werden, anhand welcher Kriterien sich die Qualität gesellschaftspolitischer Bildungsmaßnahmen im Bildungszentrum Kirkel bewerten lässt.

Für eine theoretisch fundierte Ableitung relevanter Inhaltsbereiche (als Grundlage zur Entwicklung von Qualitätskriterien für gesellschaftspolitische Weiterbildungsmaßnahmen) wurde im Projekt zunächst das Modell des organisierten Informationstransfers (Meyer 2000; siehe im Bericht S. 12-16) herangezogen. Somit konnte die Bandbreite aller verschiedensten denkbaren Qualitätskriterien auf eine theoretisch begründete Auswahl relevanter Qualitätskriterien reduziert werden und dadurch eine überschaubare Anzahl von Kriterien als handhabbare Ausgangsbasis für die weitere Projektarbeit zusammengestellt werden. In dem Modell des organisierten Informationstransfers werden insgesamt neun Teilbereiche unterschieden (Informationsproduktion, Informationsvermittlung und Informationsnutzung mit jeweils drei Unterebenen), die jeweils hinsichtlich ihrer spezifischen Kennzeichen in Bezug auf Steuerung, Prozesse und Wirkungen charakterisiert werden können. Die Beispiele für Qualitätskriterien, die sich aus dem „Modell des organisierten Informationstransfers“ ableiten lassen, wurden nun im Projekt daraufhin überprüft, inwiefern sie für das Bildungszentrum Kirkel relevant und nützlich in Bezug auf die Erarbeitung von Indikatoren für die Erhebungsinstrumente sein könnten.

Das Modell ließ sich auf das Veranstaltungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel wie folgt übertragen: Auf der Ebene der *Informationsproduktion* sind als Informationsproduzenten die Dozierenden auszumachen, die für das von ihnen durchgeführte Seminar ein festgelegtes gesellschaftspolitisches Thema didaktisch aufbereiten und zur Vermittlung der Lernziele entsprechend einzusetzende Medien (z.B. Visualisierungstechniken, Rollenspiele, Kleingruppenarbeit u.ä.) auswählen. Die Qualität der Informationsproduktion ergibt sich somit aus der fachlichen und didaktischen Kompetenz der Dozierenden (siehe z.B. Frage III.1 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102), dem angemessenen Medieneinsatz während

der Durchführung (siehe z.B. Frage III.3 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102) sowie der Angemessenheit des Lehrplans insgesamt (siehe Frage V.7 im Dozenten-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 98-100). Diese Aspekte wurden in dem für das Projekt entwickelten Kriterien-Katalog als Input-Kriterien (Qualifikation) und Prozess-Kriterien (Umsetzung) bei Dozierenden eingeordnet.

Auf der Ebene der *Informationsvermittlung* wurde nicht nur der Schulungsraum (siehe z.B. Frage IV.1 im Dozenten-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 98-100) und die unmittelbaren Rahmenbedingungen der Bildungsveranstaltungen als „Arena“ ausgemacht, sondern mit Bezug auf die Marketingaktivitäten des Bildungszentrums Kirkel (siehe Frage II.3 im Dozenten-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 98-100) auch der gesamte Einzugsbereich der Arbeitskammer des Saarlandes, wobei durch die Einspeisung des Bildungsangebots in bestimmte Verteilernetzwerke eine Vielzahl saarländischer Arbeitnehmer/-innen als potentielle Interessenten zu erreichen angestrebt werden soll. Mit Blick auf die durchzuführenden bzw. durchgeführten Kurse definiert sich die Qualität der Informationsvermittlung dahingehend, ob mit dem verwendeten Marketingkonzept tatsächlich die angestrebte Interessentengruppe erreicht werden konnte oder nicht (siehe Frage V.1 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 102). Umgekehrt stellt sich aber ebenso die Frage, inwieweit die angebotenen Kurse den Bedürfnissen der saarländischen Arbeitnehmer/-innen und somit eine angemessene Abdeckung dieser Zielgruppe durch ein Angebot des Bildungszentrum Kirkel erfolgt.

Auf der Ebene der *Informationsnutzung* wird schließlich erfasst, inwiefern durch die Teilnehmenden das Gelernte (im Rahmen der ihnen gegebenen Vorkenntnisse, Möglichkeiten und Einstellungen) in der intendierten Form umgesetzt wird (siehe Frage 1 im „Fragebogen zur Bewertung der Lerneffekte für TeilnehmerInnen im Bildungszentrum Kirkel“, vgl. Anhang, S. 114). Je nach Zielsetzung der Kurse werden von Seiten des Organisators des Informationstransfers (hier der Arbeitskammer) unterschiedliche Reaktionen erwartet, die von einer Sensibilisierung für bestimmte Themen bis hin zu dauerhaften Verhaltensänderungen reichen können. Zu diesen an das Modell angelehnten Kriterien kommen noch weitere hinzu, die nicht direkt mit dem Kommunikationsprozess verknüpft sind, jedoch gleichfalls die Gesamt-Qualität eines Bildungszentrums ausmachen. Hierbei handelt es sich vor allem um organisatorische Aspekte, z.B. die Prozesse der Anmeldung (siehe z.B. Frage II.1 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102) oder der Service im Haus (siehe z.B. Frage II.2 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102).

Um diese erste Arbeitsgrundlage, das theoretisch abgeleitete Raster, bei der Entwicklung von Qualitätskriterien zu vervollständigen und zu verifizieren, wurde gemeinsam mit den Beteiligten im Bildungszentrum Kirkel (auf dem ersten Workshop und zweiten Arbeitstreffen) vertieft, was aus ihrer Sicht relevante Qualitätskriterien für die Bewertung gesellschaftspolitischer Weiterbildung sind. Die Diskussionsbeiträge konzentrierten sich dabei vornehmlich auf Aspekte, die sich auf die Teilnehmenden bezogen (d.h. darauf, welche Zielgruppe von Teilnehmenden mit welchen Seminaren angesprochen werden sollte oder welche Kompetenzen in den Seminaren erworben und entwickelt werden sollten und wie diese nach einer Seminarteilnahme in der Lebenswelt der Teilnehmenden eingesetzt werden könnten).

Speziell zur Frage des Lernoutputs wurden dazu auf dem zweiten Arbeitstreffen in Kleingruppenarbeiten (siehe S. 27) Diskussionsergebnisse zu verschiedenen Kompetenzbereichen – (a) fachliche, (b) methodische, (c) soziale, (d) persönliche Kompetenzen – dokumentiert:

Ad (a) Fachliche Kompetenz. Bezüglich der Frage, was unter fachlicher Kompetenz verstanden und wie dies (als Qualitätskriterium auf der Ebene des Outputs) bei Teilnehmenden gemessen und bewertet werden kann, bestand Uneinigkeit darüber, ob unter dem Begriff „fachliche Kompetenz“ die Zunahme von Wissen, die Lernmotivation, die Einstellung oder das Handeln als entscheidende Indikatoren verstanden werden sollte. Fachliche Inhalte, so die Diskussion, würden auch in Seminaren anderer Einrichtungen (wie beispielsweise TÜV oder Dekra) vermittelt, wobei jedoch das Alleinstellungsmerkmal des Bildungszentrums Kirkel in einer spezifischen Didaktik zu sehen sei, in der die Vermittlung von fachlichen Inhalten in Kombination mit personalen und sozialen Kompetenzen als sehr wichtig angesehen werde. Um zur Bestimmung des Lernoutputs möglichst trennscharfe Kategorien vom Kompetenzen zu erhalten, wurde im Forschungsprojekt der Begriff „fachliche Kompetenz“ bestimmt als im Seminar vermittelte Aspekte mit fachlicher Relevanz (siehe z.B. Frage V.3 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102). Im Fragebogen wurde auf den Vorschlag von Dozierenden hin die ursprüngliche, restriktivere Formulierung „Aspekte, die für mein Fachgebiet wichtig sind“ ersetzt durch die Formulierung „Aspekte, die für mich fachlich wichtig sind“, was als deutliche Verbesserung in der Verstehbarkeit dieser Frage wahrgenommen wurde.

Ad (b) Methodische Kompetenz. In Bezug auf den Begriff „methodische Kompetenz“ wurde kontrovers diskutiert, inwiefern durch die Realisierung eines sog. Methoden- und Medien-Mix im Seminar (d.h. die gezielte Verwendung verschiedener Lernmethoden und Lernmedien zur Erreichung bestimmter didaktischer Effekte während eines Seminars) auch methodische Kompetenzen bei den Teilnehmenden gesteigert werden könnten. Konsens war in der Diskussion, dass ein solcher Methoden- und Medien-Mix nicht obligatorisch für jedes Seminar sein könne, da bestimmte didaktische Effekte auch durch den ausschließlichen Einsatz von Vorträgen ohne jegliche technische Hilfsmedien erzielt werden könnten, wenn es sich um einen „guten Redner“ handle. Wichtig sei immer die Anpassung des didaktischen Konzepts an verschiedene Lerntypen und somit die teilnehmer- und situationsbezogene Ausgestaltung eines „Methoden- und Medien-Mixes“, gemäß Erkenntnissen und Empfehlungen aus der erwachsenenpädagogischen Forschung. Um die im Seminar erlernten methodischen Kompetenzen bei den Teilnehmenden erfassen zu können, wurde in den während des Forschungsprojekts entwickelten Fragebögen der Begriff „methodische Kompetenz“ erfasst als das Erlernen neuer Methoden, wie etwas bearbeitet oder erledigt werden kann (siehe z.B. Frage V.4 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102).

Ad (c) Soziale Kompetenz. Es wurde unter den Beteiligten diskutiert, dass in jedem Seminar des Bildungszentrums Kirkel soziale Kompetenzen entwickelt und gefördert werden sollten. Dabei ist – nicht zuletzt zur Sicherstellung einer angenehmen und produktiven Lernatmosphäre – aus Sicht der Dozierenden das Aufstellen und Vereinbaren von Regeln gemeinsam mit den Teilnehmenden (z.B. die Regel, dass jede/r im Seminar aussprechen darf oder

dass niemand wegen seiner Redebeiträge angegriffen werden darf) von zentraler Bedeutung. Die Abnahme von Konflikten innerhalb der Gruppe der Teilnehmenden sei nicht eindeutig als negativ oder positiv zu bewerten, sondern ein wichtiges Qualitätskriterium für ein Seminar sei vielmehr, ob auftretende Konflikte unter Moderation des/der Dozierenden angesprochen und gelöst worden sind (siehe z.B. Frage III.6 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102). Weiterhin sei entscheidend, ob zwischen den Teilnehmenden kooperiert würde und der nötige Respekt herrsche, damit eine gute Atmosphäre im Seminar bzw. eine gute Stimmung in der Gruppe der Teilnehmenden bestehe (siehe z.B. Frage IV.3 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102). In den während des Forschungsprojekts entwickelten Fragebögen wurde der Begriff „soziale Kompetenz“ operationalisiert als die Befähigung zur Anwendung bestimmter Umgangsformen mit anderen Menschen (siehe z.B. Frage V.5 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102).

Ad (d) Persönliche Kompetenz. Im Rahmen einer Diskussion wesentlicher persönlicher Kompetenzen, die in Seminaren der gesellschaftspolitischen Weiterbildung im Bildungszentrum Kirkel vermittelt werden sollten, wurde zum einen der „Spaß bzw. Lust am Lernen“, zum anderen das „aktive Zuhören“ (mit den Komponenten „zwischen den Zeilen hören“ und „aktives Mitempfinden“) sowie „Kritikfähigkeit“ thematisiert. Hierbei wurde problematisiert, dass diese Aspekte zum Teil auch als Aspekte von „methodischer Kompetenz“ aufgefasst werden könnten, so beispielsweise Fertigkeiten zur „Selbst-Präsentation“ oder zum „Selbst-Management“. Eine solche doppelte Subsumierung von Aspekten sowohl unter „persönliche Kompetenz“ als auch gleichzeitig unter „methodische Kompetenz“ sei im Sinne des Kirkeler Bildungskonzepts inhaltlich zutreffend und sinnvoll. Kritikfähigkeit müsse differenziert werden in Selbstkritikfähigkeit und Kritikfähigkeit an Anderen (wobei letzterer Aspekt schwerpunktmäßig soziale Kompetenzen betreffe). „Spaß am Lernen“ sei ein zentraler Indikator für Lernmotivation, aber alleine das Vorhandensein von „Spaß am Lernen“ greife zu kurz, da insbesondere in der gesellschaftspolitischen Weiterbildung auch das (anfängliche) Erleben von „Erschütterung“ oder „Aufrütteln“ für die Lernenden einen hohen Lerngewinn anzeigen kann. Von daher solle der Begriff „Spaß“ durch „Lust am Lernen“ ersetzt werden. In den während des Forschungsprojekts entwickelten Fragebögen wurde der Begriff „persönliche Kompetenz“ definiert als stabiles Lernergebnis in Bezug auf das Lösen von Problemen und die bessere Selbstdarstellung gegenüber Anderen (siehe z.B. Frage V.6 im Teilnehmer-Fragebogen, vgl. Anhang, S. 101-102).

Die entsprechenden Ergebnisse wurden im Kriterien-Katalog (siehe Anhang, S. 87-93) zusammengefasst. Im Katalog werden Kriterien nach verschiedenen Ebenen geordnet, und zwar die Ebene des Input, des Prozesses, des Outputs bzw. Impacts. Auf der Ebene des „Input“ wird dabei die Gesamtheit der für das Bildungsprogramm bestehenden relativ stabilen strukturellen Voraussetzungen verstanden und darunter sowohl die Ziele der Organisation, Konzepte (z.B. jährliches Bildungsprogramm), Ressourcen (z.B. technische Infrastruktur, Finanzen, Lehrpersonal und sonstiges Personal), organisatorische Abläufe (darunter Verwaltungsabläufe, Kommunikation und formale Zuständigkeiten) sowie externe Vernetzung subsumiert. Die Ebene des „Prozesses“ umfasst alle für den Lernprozess relevanten Aspekte (darunter Lernziele, Ziel-Kongruenz, Umsetzung des didaktischen Konzepts, Ressourcen-

nutzung, Abläufe, Rahmenbedingungen außerhalb der Kurse). Unter „Output“ wird das unmittelbare Lernergebnis verstanden in Abgrenzung zu dem Begriff „Impact“, mit dem längerfristige Wirkungen bezeichnet werden. Unter Output/Impact werden zusammengefasst: Zielerreichung, Wirkungen der Konzepte, Kompetenzen (Ressourcen des einzelnen Teilnehmers), Diffusionswirkungen sowie das Vorhandensein entsprechender Rahmenbedingungen. Bei der Formulierung von Qualitätskriterien wurde darauf geachtet, möglichst auf solche Kriterien zu rekurrieren, die möglichst wenige Schwierigkeiten für die Qualitätsmessung und -bewertung implizieren, indem sie möglichst eindeutig (intersubjektiv) verstehbar sind sowie möglichst gut operationalisierbar sind.

Mittels des entwickelten Kriterien-Katalogs und der darin enthaltenen Unterscheidung von Input-, Prozess- und Output-/Impact-Kriterien muss das im Forschungsprojekt realisierte Monitoring nicht nur (wie oftmals bei Monitoring-Systemen der Fall) auf Prozess-Kriterien beschränkt bleiben, sondern kann sich auch auf alle anderen zu unterscheidenden Ebenen von Kriterien beziehen. Im Unterschied zu dem in Qualitätsmanagement-Konzepten definierten Prozess der Qualitätslenkung (siehe S. 8) orientiert sich das Monitoring generell nicht ausschließlich am Produktionsprozess und seinen Auswirkungen auf den festgelegten Kundenkreis, sondern umfasst alle, von den Beteiligten als relevant angesehenen Wirkungsfelder (z.B. können in einem Monitoring auch die Auswirkungen auf politische Entscheidungen im Bildungssystem erfasst werden). Durch die Gesetzesnovellierung des SWBG im Jahre 2004 wurde jedoch die Debatte um die Notwendigkeit und Qualität gesellschaftspolitischer Weiterbildung weiter verschärft, so dass – insbesondere unter Berücksichtigung der Änderung, nach der Arbeitnehmer bzw. Arbeitnehmerinnen einen Teil ihrer Arbeitszeit mit einbringen müssen, um Bildungsurlaub geltend zu machen – die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den Seminaren weiter in den Vordergrund gerückt ist.

In der verfügbaren Fachliteratur zum Thema konnten keine existierenden Konzeptionen ausgemacht werden, die vollständig auf die Situation im Bildungszentrum Kirkel übertragbar sind. Als Konzepte, die für das Bildungszentrum Kirkel genutzt werden konnten, haben sich vor allem das partizipative Vorgehen als Rahmenmodell einer Evaluation im Bereich der politischen Bildung erwiesen (vgl. u.a. Wenzel & Ulrich, 2003) und die Debatte um Selbstevaluation, wie sie auch als Diskussionspunkt im ersten Workshop des Forschungsprojekts thematisiert wurde (siehe hierzu auch S. 25-26).

2.2.2 Beschreibung des Ist-Zustands

Die Beschreibung des Ist-Zustands sollte eine umfassende Bestandsaufnahme der Qualität des Veranstaltungsprogramms des Bildungszentrums Kirkel im Bereich der gesellschaftspolitischen Weiterbildung ermöglichen. Die zentrale Frage hierbei war, welche Informationen bzw. Daten für die Qualitätsbewertung bei wem erfasst werden müssen. Um ein möglichst vollständiges und differenziertes Bild zu erhalten und dabei sowohl konvergierende als auch komplementäre Informationen zusammenführen zu können, wurden verschiedene Informationsquellen als Grundlage für die Beschreibung des Ist-Zustands herangezogen (siehe nachfolgende Abbildung): (1) Seminar-Beschreibungen, (2) Seminar-Typologie, (3) Befragungen von BZK-Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen, (4) Seminarbewertung per Fragebögen, (5) Be-

fragungen von Teilnehmenden und Dozierenden. Diese Informationsquellen sowie die erzielten Ergebnisse werden nun im Einzelnen kurz beschrieben.

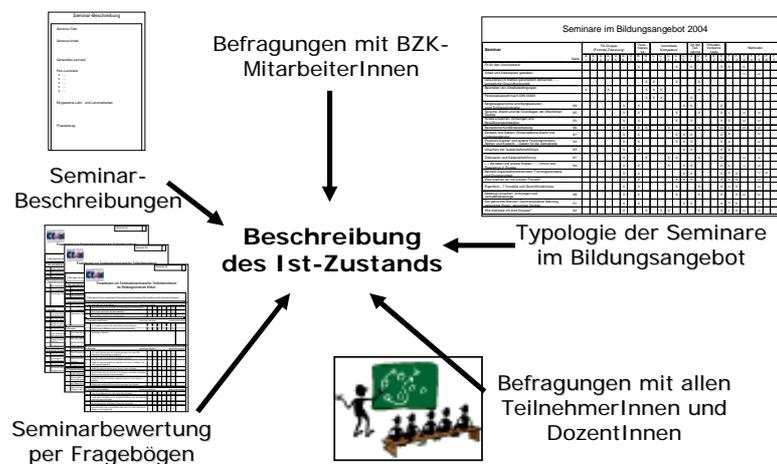


Abb. 19: Beschreibung des Ist-Zustands – Herangezogene Informationsquellen

Zunächst wurden für die Beschreibung des Ist-Zustands die von Dozierenden erstellten Seminar-Beschreibungen von Seminaren aus dem Bildungsprogramm der Jahre 2003 und 2004 analysiert. Die Seminar-Beschreibungen enthielten Informationen zu den folgenden vom Bildungszentrum Kirkel vorgegebenen Fragen des entsprechenden Formulars zur Seminar-Beschreibung :

- Titel des Seminars
- Dauer des Seminars
- Rechtsgrundlage
- Verantwortliche/-r Seminarleiter/-innen, (jeweiliges) Honorar
- zusätzliche Referent/-innen, Honorar(e)
- inhaltliche Beschreibung
- inhaltliche Gliederung
- generelles Lernziel
- Fein-Lernziele
- Wie wird das Erreichen der Lernziele überprüft?
- Eingesetzte Medien
- Elektronische Lernunterstützung (wenn ja, was konkret, z.B. Lückentexte, programmierte Unterweisungen, interaktive Abfragen)
- eingesetzte Lehr- und Lernmethoden (als Multiple-Choice-Antworten sind aufgeführt: Referat/Vortrag, Gruppenarbeit, Partnerarbeit, Planspiel, Rollenspiel, Brainstorming, Sonstiges), die jeweils nach ihrem zeitlichen Anteil gewichtet werden;
- Welchen Praxisbezug haben die Seminarinhalte? („Was kann Arbeitnehmer/-in oder BR/PR in der betrieblichen Praxis mit dem vermittelten Wissen anfangen?“)

- Vom BZK benötigte/gewünschte Materialien/Unterstützung oder räumliche/technische Voraussetzungen?

Bei der Analyse der Seminar-Beschreibungen von Dozierenden zeigte sich, dass die Beschreibungen relativ heterogen waren hinsichtlich der Ausführlichkeit und Übersichtlichkeit der enthaltenen Informationen sowie hinsichtlich ihrer Darstellungsform (von handschriftlichen bis vom grafischen Layout her aufwendig bearbeiteten Texten). Generell erwies sich als übersichtlichere Darstellung von Informationen die per Computer erstellte Tabellenform. Die oben genannten Fragen (S. 55) wurden nicht von allen Dozierenden bei allen Seminar-Beschreibungen vollständig bearbeitet bzw. beantwortet, und z.T. auch neue alternative Beschreibungsdimensionen (z.B. „Zielgruppen“, „Teilnehmerzahl“, „angestrebte Wissenstiefe“, „didaktische Prinzipien“) oder dezidiert geplante zeitliche Seminarabläufe eingefügt.

Aus den Seminar-Beschreibungen wurden sodann Beschreibungs-Dimensionen extrahiert, die zur Entwicklung einer Typologie von Seminaren genutzt werden konnten. Diese Dimensionen wurden als Grundlage für ein Kodierungssystem bei der Erarbeitung einer Seminarypologie verwendet. Die Grundlage für die Erstellung einer Seminarypologie war eine systematische Charakterisierung aller interessierender BZK-Seminare (hier: alle Seminare aus dem Bildungsprogramm 2004) anhand zuvor definierter Beschreibungsdimensionen bzw. Merkmale, deren Relevanz vor der eigentlichen Analyse mit dem Leiter des Bildungszentrums überprüft wurde. Die wichtigsten Merkmale zur Charakterisierung der BZK-Seminare waren die formale Zulassung (d.h. Seminare für Arbeitnehmer vs. Arbeitnehmer-Vertreter), die im Seminar vermittelten Kompetenzen (d.h. fachliche, methodische, soziale und/oder persönliche Kompetenzen) sowie die eingesetzten Methoden im Kurs (z.B. E-Learning-Angebote, Einsatz von Video-Aufzeichnungen etc.). Die Seminarypologie samt der Ergebnisse ist im Anhang (S. 94-97) aufgeführt.

Bei der Befragung von BZK-Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen sollten im Sinne eines partizipativen Vorgehens all jene im Bildungszentrum beschäftigten Personen einbezogen werden, die mit dem organisatorischen Ablauf und Service betraut sind und somit wesentlich die Rahmenbedingungen von Seminaren im BZK mitgestalten. Es wurde ein Gruppeninterview durchgeführt mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen aus der Verwaltung, der Technik, etc. Gegenstand der Befragung waren die folgenden Themen: Zunächst wurde von allen Befragten (a) eine kurze Funktionsbeschreibung erhoben und anschließend gemeinsam mit allen Befragten (b) Informationen eingeholt, mittels derer ein Ablaufdiagramm erstellt werden konnte, in dem alle relevanten Prozesse von der Anmeldung bis zur Abrechnung von Teilnehmenden enthalten waren. Weiterhin wurden (c) die von den Befragten wahrgenommenen Unterstützungsmöglichkeiten für den Erhalt oder die Verbesserung der Qualität des Bildungsprogramms erfragt sowie (d) Ansatzpunkte für die Organisation des Evaluationsprozesses erörtert. Ein wesentliches Ergebnis dieser Mitarbeiterbefragung war, dass vor allem das wöchentlich stattfindende Planungs-Gespräch als wichtige Möglichkeit zur Qualitätsverbesserung gesehen wurde, weil insbesondere in diesem Rahmen schnell und effizient auf bestehende Missstände reagiert werden kann.

In Bezug auf die Seminarbewertung per Fragebögen wurden sowohl quantitative als auch qualitative Informationen erhoben und entsprechende Ergebnisse ermittelt (siehe S. 58-65). In der Beschreibung des Ist-Zustands war die Frage zentral, worin zum einen die spezifischen Stärken und Schwächen der einzelnen Veranstaltungen zu sehen sind und wie die Qualität des Weiterbildungsprogramms einzuschätzen ist. Zur ersten Frage wurde bereits erläutert, dass zur Wahrung des Datenschutzes und Anonymisierung der Ergebnisse keine auf Seminar-Typen bezogene Auswertung möglich war aufgrund zu geringer Fallzahlen (vgl. S. 19-20). Daher wurden zur Beschreibung des Ist-Zustands die Ergebnisse herangezogen, die für die Gesamtstichprobe aller im Jahr 2004 im Forschungsprojekt erfassten Seminare ausgewertet wurden.

Bei den im Folgenden aufgeführten Ergebnissen aus den Teilnehmer- und Dozenten-Fragebögen sowie aus den Fragebögen zur Bewertung von Online-Angeboten sind zu jeder in den jeweiligen Fragebögen enthaltenen Frage erstens die Stichprobengröße (die von Frage zu Frage variieren kann), zweitens Minimum und Maximum der Antworten in der Gesamtstichprobe, drittens Mittelwert (arithmetisches Mittel) sowie viertens die Streuung in der jeweiligen Stichprobe als statistische Größen angegeben. Die Antwortskala der aufgeführten Fragen – und damit auch der mögliche Range der Mittelwerte – reicht von 1 (entspricht der positivsten Bewertung) bis 6 (entspricht der negativsten Bewertung); es ist zu beachten, dass einige der Items aus methodischen Gründen negativ gepolt wurden (vgl. S. 33) und damit in diesen Fällen die Interpretation der Mittelwerte gegenläufig erfolgen muss. Generell ist bei der Interpretation der Ergebnisse festzuhalten, dass die Mittelwerte überwiegend im Bereich zwischen 1 und 2 (bzw. bei den negativ gepolten Items zwischen 6 und 5) rangieren und damit als positive Bewertungen zu interpretieren sind. Nur wenige Gesamt-Mittelwerte sind als negative Bewertungen und damit als Hinweissignal auf konkrete Verbesserungsmöglichkeiten im Rahmen der Qualitätsentwicklung interpretierbar. Die Ergebnisse zu den quantitativen Daten aus den Teilnehmer-Fragebögen sind Tabelle 3 (S. 58) zu entnehmen, die der Dozenten-Fragebögen sind in Tabelle 4 (S. 61-62) aufgeführt, und die der Fragebögen zur Bewertung von Online-Angeboten in Tabelle 5 (S. 65). Für eine weiterführende Interpretation der quantitativen Ergebnisse ist das Hinzuziehen der qualitativen Aussagen aufschlussreich. Die qualitativen Informationen wurden aus Gründen der besseren Übersicht mittels Kategorisierung und Häufigkeitsauszählung nachträglich quantifiziert und sind in entsprechenden Häufigkeitstabellen dokumentiert.

Im Folgenden sind nun zuerst die Auswertungsergebnisse der quantitativen Daten und anschließend die Häufigkeitstabellen für die qualitativen Daten zum Teilnehmer-Fragebogen und anschließend zum Dozenten-Fragebogen aufgeführt, gefolgt von den Auswertungsergebnissen der quantitativen Daten zum Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten.

Bei den Ergebnissen zum Teilnehmer-Fragebogen (siehe nachfolgende Tabelle) lässt sich generell feststellen, dass 21 von 25 Items (dies entspricht 84%) mit mindestens „gut“ bewertet werden und dementsprechend einen Mittelwert kleiner als 2 aufweisen, was als äußerst positives Ergebnis zu interpretieren ist.

Tabelle 3: Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Teilnehmer-Fragebogen

	N	Min	Max	Mittelwert	Streuung
I. Ziele und Inhalt der Veranstaltung					
Meine Erwartungen an die Inhalte der Veranstaltung sind erfüllt worden.	258	1	6	1,62	,87
Die Lehrziele waren klar und nachvollziehbar.	259	1	6	1,59	,83
Die gesetzten Lehrziele sind erreicht worden.	258	1	6	1,71	,91
II. Organisation und Service					
Der Anmeldevorgang für die Veranstaltung verlief problemlos.	258	1	6	1,36	,89
Das Personal im Bildungszentrum war durchweg freundlich.	259	1	6	1,49	,88
III. Dozenten					
Es ist dem Dozenten bzw. der Dozentin gelungen, das vorgestellte Konzept der Veranstaltung zu realisieren.	259	1	6	1,47	,77
Das Lehr- und Lernmaterial war vollständig und aktuell.	254	1	6	1,54	,83
Der/die DozentIn hat didaktische Hilfsmittel (z.B. Folien, Tafelbilder, Flip-Chart) sinnvoll eingesetzt.	255	1	6	1,39	,80
Der/die DozentIn hat mich motiviert, bei der Sache zu bleiben.	258	1	6	1,46	,85
Dem Dozenten bzw. der Dozentin ist es gelungen, individuelle Teilnehmerinteressen und -wünsche zu berücksichtigen.	259	1	6	1,50	,81
Der/die DozentIn war imstande, schwierige Prozesse in der Gruppe zu begleiten.	255	1	6	1,51	,84
Ich habe mich wohl gefühlt bei dem Dozenten bzw. der Dozentin.	259	1	6	1,31	,71
IV. Verlauf der Veranstaltung					
In der Veranstaltung ist ein „roter Faden“ klar erkennbar.	257	1	6	1,71	1,10
Von der technischen Seite her verlief alles problemlos.	257	1	6	3,39	2,12
Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.	259	1	6	1,42	,71
Wir wurden aktiv in die Veranstaltung einbezogen (z.B. durch Rollenspiele, Gruppen- oder Projektarbeit).	255	1	6	1,44	,82
V. Persönlicher Gewinn durch die Veranstaltung					
Ich habe in dieser Veranstaltung Sinnvolles und Wichtiges gelernt.	259	1	6	1,51	,78
Mein Verständnis für das Thema hat sich durch die Veranstaltung weiterentwickelt.	258	1	6	1,44	,75
Zugewinn an fachlicher Kompetenz	255	1	6	2,04	1,22
Zugewinn an methodischer Kompetenz	254	1	6	1,87	1,17
Zugewinn an sozialer Kompetenz	251	1	6	2,15	1,29
Zugewinn an persönlicher Kompetenz	249	1	6	2,08	1,29
Ich habe vor, mich weiterhin mit dem Thema zu beschäftigen.	253	1	6	1,49	,81
Eigener persönlicher Nutzen der Veranstaltung insgesamt	256	1	6	1,73	,87
Eigene Zufriedenheit mit der Veranstaltung insgesamt	255	1	6	1,48	,74

Die positivsten Ergebnisse sind in Bezug auf die Bewertung des Anmeldevorgangs (Item II.1) sowie der Freundlichkeit des BZK-Personals (Item II.2) und der Leistungen des/der jeweils Dozierenden (z.B. Item III.1, III.3 oder III.4) zu verzeichnen. Die Items aus dem Teilnehmer-Fragebogen mit verhältnismäßig schlechterer Bewertung weisen fast alle eine vergleichsweise höhere Streuung (von > 1.00) auf, so dass hier die höheren Mittelwerte zum einen auf methodische Gründe sowie auf objektiv vorliegende Unterschiede hinsichtlich der jeweils in den Seminaren vermittelten Kompetenzen zurückzuführen sind: Aus methodischen Gründen wurde Item IV.2 des Teilnehmer-Fragebogens, wie bereits beschrieben, während der Erprobungsphase im Wortlaut verändert (vgl. S. 33), so dass hier ein verhältnismäßig hoher Mittelwert von 3,39 erwartungskonform ist und nicht als negatives Ergebnis interpretiert werden darf. Die vergleichsweise schlechten Mittelwerte bei den Items V.3, V.4 und V.5 zur Einschätzung eines Zugewinns an fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen sind nicht als schlechtere Bewertungen des damit erfassten „Persönlichen Gewinns durch die Veranstaltung“ zu deuten, sondern sie spiegeln wider, dass erwartungsgemäß nicht in allen Seminaren des Kirkeler Bildungsprogramms die identischen Kompetenzen vermittelt wurden.

Zu den offenen Fragen im Teilnehmer-Fragebogen wurden von den insgesamt 259 Befragten insgesamt relativ wenige negative Rückmeldungen gegeben, was wiederum im Sinne einer Bewertung der Seminarqualität als positives Ergebnis anzusehen ist. Der größte Anteil dieser Rückmeldungen von Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen sind Einzelaussagen, die sich auf jeweils spezifische, singuläre Aspekte beziehen. Im Folgenden wird zur besseren Übersicht bei umfangreichen Ergebnissen jeweils zunächst der Wortlaut des im Fragebogen enthaltenen Items wiedergegeben und daran anschließend die aus den Rückmeldungen extrahierten Kategorien, beispielhaft die zugehörigen Aussagen sowie die Häufigkeit ihrer Nennungen aufgeführt.

Frage II.3: „Anregungen und Wünsche zu Organisation und Service“

Ablauforganisation

Häufigkeit: Aussage:

- 7 Eine bessere Organisation bei der Zimmerverteilung wäre wünschenswert.
- 4 Die Pausen zwischen Veranstaltungsböcken bzw. Essenszeiten sind zu lange, bzw. Veranstaltungsbeginn und -ende sind zu spät.
- 2 Die Bezahlung und Kostenübernahme durch Verdi sollte vor Seminarbeginn geklärt werden.
- 1 Bei Seminaren mit Gruppendynamik sollten unbedingt alle TN im BZK untergebracht werden.
- 2 Es sollte eine genauere bzw. immer eine korrekte Beschreibung der Seminare im Bildungskurier (inkl. vorausgesetzter Grundkenntnisse) gegeben werden.
- 1 Auch nachts sollte Ansprechpersonal im Haus sein.
- 1 Die Ausgabe der Schlüssel sollte vor 12.00h wegen der Ruhepause nach dem Essen erfolgen.
- 1 TN sollten informiert werden, dass bei den Zimmertelefonen die "0" vorwählen muss.

Ausstattung des Bildungszentrums Kirkel

Häufigkeit: Aussage:

- 2 Eine Sauna / ein Schwimmbad wäre schön.
- 1 Ein Bild im Zimmer wäre schön.
- 1 Ein Fernseher in den Zimmern sollte Standard sein.
- 1 In der Bibliothek sollte mindestens ein Konversationslexikon stehen.

Service und Rahmenbedingungen bei den Veranstaltungen

Häufigkeit: Aussage:

- 8 Äußerung von Kritik am Personal des BZK.
- 3 Es sollte eine genauere Ausschreibung des Rahmenprogramms bzw. der Zusatzangebote des BZK erfolgen und ggf. ein Aushang gemacht werden.
- 2 In Bezug auf das Essen sollte alternativ zum Salatbuffet mehr gekochtes Gemüse angeboten werden.
- 1 Es sollten Entspannungs-Übungen in das Seminarprogramm eingebaut werden.
- 1 Kekse als zweites Frühstück wären gut.
- 1 Die Getränkeversorgung war während der Pausen nicht optimal: Mineralwasser fehlte.
- 1 Man sollte Rauchzonen außerhalb des Hauses einrichten.

Die zweite offene Frage (Item 2: „Wie beurteilen Sie den Nutzen der Veranstaltung für sich persönlich?“) im Teilnehmer-Fragebogen wurde eher einheitlich beantwortet, und es wurde bei insgesamt 22 Antworten zu dieser Frage generell positives Feedback gegeben (wortwörtlich z.B.: „War super: DozentIn absolut empfehlenswert!“ oder „Sehr wichtiges Thema, das viel zu selten als Seminar angeboten wird!“). Die Antworten zur dritten offenen Frage („Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Veranstaltung?“) waren ebenfalls relativ ähnlich, und auch hier waren die insgesamt 10 Rückmeldungen generell positiv (z.B.: „gute Stimmung in der TN-Gruppe“, „Inhalt und Organisation optimal“ oder „Wunsch nach Seminarverlängerung, weil es so gut war“). Zur vierten offenen Frage wurden wiederum verhältnismäßig viele Antworten gegeben, so dass diese Ergebnisse zur besseren Übersicht in Tabellenform präsentiert werden.

Frage 4: „Mit welchen Inhalten kann ich etwas anfangen, um in Betrieb/Gesellschaft etwas zu verändern?“*Fachliche Kompetenz betreffende Aspekte*

Häufigkeit: Aussage:

- 9 Möglichkeiten sicherer Internetnutzung
- 8 Umweltschutz und alternative Energiequellen
- 5 Integrationsvereinbarungen für Schwerbehinderte
- 2 Sozialgeschichte, Arbeitsschutz, Gewerkschaftsbewegung
- 1 Frauenpolitik, Gleichstellung, etc

Soziale Kompetenz betreffende Aspekte

Häufigkeit: Aussage:

- 34 Konflikt- und Stressbewältigung (inkl. 'Mobbing')
- 25 Kommunikation, Gesprächsführung, Rhetorik
- 7 soziale Kompetenzen (nicht näher spezifiziert)
- 6 Mitarbeiter-Führung
- 6 Motivation von Gruppen
- 2 Feedback geben
- 2 Verständnis für andere Perspektiven gewonnen

Persönliche Soziale Kompetenz betreffende Aspekte

Häufigkeit: Aussage:

- 8 Erstellen und Halten von Vorträgen, Präsentationen, etc
- 6 Eigenpräsentation (persönliches Auftreten, Kleidung, Umgangsformen) / Selbstdarstellung
- 5 persönliche Ziele setzen und verfolgen
- 4 sinnvolle, effiziente Zeiteinteilung
- 3 Stärkung des Selbstbewusstseins
- 2 Anregungen, das Thema (Bergbaugeschichte) selbst zu vermitteln an Kinder, Jugendliche und Erwachsene

Die Frage „Negatives: Gibt es Dinge, die Sie gestört oder die Sie vermisst haben?“ wurde in etwa der Hälfte aller Rückmeldungen verneint, was als positives Ergebnis zu bewerten ist.

Frage 5: „Negatives: Gibt es Dinge, die Sie gestört oder die Sie vermisst haben?“

Häufigkeit: Aussage:

- 32 Nein

Planung des Seminars

Häufigkeit: Aussage:

- 1 Der Zeitrahmen ist für ein derart komplexes Thema zu knapp bemessen.
- 1 Problematisch ist es, wenn unterschiedliche Vorkenntnisse zum Thema in der Gruppe bestehen.

Umsetzung und Didaktik des Seminars

Häufigkeit: Aussage:

- 8 Es sollten mehr konkrete Beispiele, praktische Übungen und Gruppenarbeit erfolgen.
- 4 Kritik am didaktischen Stil des Dozenten bzw. der Dozentin
- 4 Es sollte nicht nur Gruppenarbeit durchgeführt werden, sondern lieber mehr Theorie.
- 3 Es sollten noch stärker die in der Veranstaltungsankündigung genannten Seminarinhalte umgesetzt werden; es gab Inhalte, die mit dem Thema nichts zu tun hatten
- 2 Die Begleitmaterialien/Seminarunterlagen hätten ausführlicher und aktueller sein können.
- 1 Es fehlte ein freier Nachmittag zum Verarbeiten der Gedanken.

Technische Aspekte und sonstige Rahmenbedingungen

Häufigkeit: Aussage:

- 4 Es gab technische Störfaktoren: Die Klimaanlage ließ sich nicht ausschalten; das Telefon war zeitweise abgestellt.
- 2 Es gibt zu wenig Alternativprogramm im BZK.
- 1 zu wenige Pausen
- 1 zu lange Pausen
- 1 Störend waren die „sehr dünnen Wände“ der Zimmer.

Zur Frage, welches Seminar sich die Befragten in Zukunft im Bildungszentrum Kirkel wünschten, wurden erneut zahlreiche Rückmeldungen gegeben, die entsprechend der für das BZK entwickelten Seminar-Typologie (vgl. S. 94-97) kategorisiert wurden in Seminare mit einem Schwerpunkt auf der Vermittlung von entweder fachlichen, methodischen, sozialen oder persönlichen Kompetenzen sowie in sonstige Aussagen (siehe nächste Seite). Die hier vorgenommene Kategorisierung erhebt keinen Anspruch auf Distinktivität und dient vornehmlich der verbesserten Übersicht über die erfassten Aussagen.

Frage 7: „Welches Seminar würden Sie sich in Zukunft im BZK wünschen?“*Fachliche Kompetenz betreffende Seminare*

Häufigkeit: Aussage:

- 11 (Hütten-)Geschichte, Industrialisierung und Soziales im Saarland / Heimatkunde allgemein
- 1 Umweltschutz
- 1 Volkswirtschaft und Betriebswirtschaft für alle
- 1 Archive / Archivrecherchen

Methodische Kompetenz betreffende Seminare

Häufigkeit: Aussage:

- 14 PC-Kurse Grundlagen (word, excel, ppt. etc.)
- 7 Internet, E-Learning
- 3 Theater- / Rollenspielpraxis

Soziale Kompetenz betreffende Seminare

Häufigkeit: Aussage:

- 25 Konfliktbewältigung (inkl. 'Mobbing') / Mediation
- 11 Kommunikation, Rhetorik, Gesprächsführung
- 3 Führungskompetenzen
- 3 soziale Kompetenzen allgemein

Persönliche Kompetenz betreffende Seminare

Häufigkeit: Aussage:

- 25 Stressbewältigung und Entspannungstraining
- 12 Persönlichkeitsentwicklung allgemein
- 3 Gesundheit und Ernährung, Raucherentwöhnung
- 1 Reden, Vorträge, Präsentationen vorbereiten und halten
- 1 "Wie gehe ich mit meinem Alter um?"

Sonstige Aussagen

Häufigkeit: Aussage:

- 18 AufbauSeminar zum betreffenden Thema
- 5 Frauenseminare
- 2 keine besonderen Wünsche: im Katalog findet sich immer ein Thema
- 1 ergänzende Kurzseminare zum Thema

Die hier aufgelisteten Seminarwünsche entsprechen größtenteils den entsprechenden in der Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots ermittelten Aussagen (vgl. Modul 7, S. 43-45), sind hier jedoch generell differenzierter und spezifischer.

Auf den folgenden Seiten sind die Ergebnisse aus dem Dozenten-Fragebogen aufgeführt, wobei analog zunächst die quantitativen und anschließend die qualitativen Ergebnisse beschrieben werden. Die quantitativen Ergebnisse fallen zusammenfassend insofern leicht positiver aus als die Ergebnisse aus dem Teilnehmer-Fragebogen als hier ca. 89% (im Vergleich zu 84%) aller Items mit mindestens „gut“ bewertet werden (und einen Mittelwert kleiner als 2 besitzen).

Tabelle 4: Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Dozenten-Fragebogen

	N	Min	Max	Mittelwert	Streuung
I. Ziele des Bildungszentrums					
Die Leitziele des Bildungszentrums sind mir klar.	26	1	5	2,15	1,23
Ich könnte die Leitziele des Bildungszentrums wiedergeben.	26	1	6	2,58	1,33
Ich stehe hinter den Leitzielen des Bildungszentrums.	24	1	5	1,79	1,06
II. Seminarvorbereitung					
Die Hilfe des BZKs in der organisatorischen Planung meines Seminars war wunschgemäß.	26	1	5	1,85	1,22
Die Angebote des BZK zur inhaltlichen Planung meines Seminars waren ausreichend.	26	1	5	1,54	1,10
Die Werbung für mein Seminar war gut.	24	1	6	3,13	1,60
III. Organisation und Service					
Die formalen Zuständigkeiten sind im Bildungszentrum klar geregelt.	23	1	4	1,78	,90
Das BZK hielt sich an die Absprachen bezogen auf das Seminar.	22	1	5	1,55	1,01
Alle Referent/-innen werden von der Leitung des Hauses gleich behandelt.	19	1	4	1,63	1,01
Bei meiner Ankunft erhielt ich alle für mich wichtigen Informationen.	26	1	6	1,92	1,29
Das Personal im Bildungszentrum war durchweg freundlich.	26	1	3	1,35	,56
Ich fühle mich von den Mitarbeiter/-innen des Hauses in meiner Referententätigkeit unterstützt.	26	1	3	1,50	,65
Mein Wohlbefinden ist den Mitarbeiter/-innen des Hauses wichtig.	25	1	5	1,60	,96
Ich komme gerne in das Bildungszentrum.	26	1	2	1,38	,50
IV. Ressourcen					
Die Veranstaltungsräume verfügten immer über die erforderliche Medienausstattung (z.B. Tafel, Flipchart, Overhead-Projektor usw.).	26	1	4	1,62	1,24
Die Medienausstattung in den Veranstaltungsräumen (z.B. Tafel, Flipchart, Overhead-Projektor usw.) funktionierte einwandfrei.	26	1	6	1,69	1,05
Bei der Durchführung der Veranstaltung gab es keine technischen Störungen.	25	1	5	2,00	1,47
V. Seminardurchführung					
In meiner Veranstaltung war ein „roter Faden“ klar erkennbar.	26	1	3	1,58	,70
Der Ablauf meiner Veranstaltung war nach einer stringenten Logik aufgebaut.	25	1	3	1,72	,79
Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele wurden erreicht.	25	1	3	1,48	,59
Die Veranstaltung hat den TeilnehmerInnen etwas gebracht.	25	1	3	1,40	,58
Das Konzept der Veranstaltung (Lernziele, Inhalte und entsprechende Lehrdidaktik) konnte ich problemlos umsetzen.	26	1	3	1,50	,71
Das Konzept der Veranstaltung konnte aufgrund von äußeren Umständen (z.B. Lärm, technische Probleme) nicht gut umgesetzt werden.	26	1	6	5,46	,76
Das Konzept der Veranstaltung (Lernziele, Inhalte und entsprechende Lehrdidaktik) ist hervorragend geeignet für die TeilnehmerInnen.	26	1	3	1,46	,65
Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.	26	1	3	1,31	,55
Schwierige Prozesse in der Teilnehmer-Gruppe konnte ich gut auffangen.	22	1	3	1,55	,60
Das Verhältnis zwischen TeilnehmerInnen und mir als DozentIn war sehr positiv.	26	1	3	1,31	,55
Das Verhältnis der DozentInnen untereinander ist im Bildungszentrum sehr positiv.	21	1	4	1,86	,91

Fortsetzung – Tabelle 4: Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Dozenten-Fragebogen

	N	Min	Max	Mittelwert	Streuung
VI. Lernerfolg und Wirkung des Seminars					
Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele wurden erreicht.	22	1	3	1,50	,51
Zugewinn an fachlicher Kompetenz	23	1	2	1,74	,75
Zugewinn an methodischer Kompetenz	22	1	3	1,55	,51
Zugewinn an sozialer Kompetenz	23	1	3	1,48	,59
Zugewinn an persönlicher Kompetenz	23	1	6	1,61	,66
Nutzen des Seminars für die Teilnehmer	24	1	3	1,54	,59
Eigene Zufriedenheit mit dem Bildungszentrum Kirkel	26	1	3	1,65	,80

Auffallend ist bei diesen Ergebnissen, dass insbesondere die wahrgenommene Klarheit der Leitziele (Item I.1) sowie deren Akzeptanz (Item I.2) vergleichsweise schwächer (mit einem Mittelwert von 2,15 für Item I.1 bzw. von 2,58 für Item I.2) bewertet werden. Vergleichsweise kritischer (mit einem Mittelwert von 3,13) werden die Marketing-Aktivitäten des Bildungszentrums Kirkel für das Seminar eingeschätzt (Item II.3). Analog zu der Ergebnisinterpretation der Ergebnisse aus dem Teilnehmer-Fragebogen ist das Item V.6 (mit der Frage nach äußeren Störfaktoren), das einen Mittelwert von 5,46 aufweist, nicht als schlechtes Ergebnis zu interpretieren, sondern hier sind ebenfalls methodische Gründe für diesen hohen Wert heranzuziehen (vgl. S. 59).

Bei den quantitativen Ergebnissen aus dem Dozenten-Fragebogen werden gleichermaßen stark positiv die Freundlichkeit des BZK-Personals (Item III.5, Mittelwert: 1,35) bewertet, die gute Stimmung im Seminar (Item V.8, Mittelwert: 1,31), das positive Verhältnis zwischen Teilnehmenden und Dozent/-in (Item V.10, Mittelwert: 1,31) sowie das Bildungszentrum Kirkel generell (Item III.8, Mittelwert: 1,38).

Zu den offenen Fragen im Dozenten-Fragebogen wurden von den Dozentinnen und Dozenten insgesamt relativ wenige Kommentierungen vorgenommen; tendenziell wurden von wenigen Dozenten bzw. Dozentinnen relativ viele Rückmeldungen im Sinne von Mehrfachnennungen gegeben.

In Bezug auf die erste offene Frage („I. Ziele des Bildungszentrums – Anregungen“) wurden vor allem (mit insgesamt elf Nennungen) die Wichtigkeit einer gemeinsamen Entwicklung von Leitziele mit BZK-Mitarbeitern bzw. -Mitarbeiterinnen und Dozierenden herausgehoben.

Zur zweiten offenen Frage, die sich auf die Seminarvorbereitung durch das Bildungszentrum Kirkel bezieht, wurde insbesondere angemerkt, dass mit dem Leiter des BZK keine Vorgespräche stattfänden und diese von den jeweiligen Dozierenden auch nicht als erforderlich angesehen würden. Weiterhin wurden einige Fehler bei der Seminarankündigung moniert (z.B. dass falsche Angaben zum Namen des/der Dozierenden im Veranstaltungsprogramm des Bildungskurier enthalten waren oder Vorinformationen zum Seminar nicht wie besprochen vom BZK an die Teilnehmenden versandt worden waren).

Weiterhin wurden vereinzelt Hinweise und Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Ressourcen und organisatorischen Abläufe im Bildungszentrum Kirkel gegeben, die sich beispielsweise auf die erwünschte Vollständigkeit von Moderationsmaterialien, erforderlichen technischen Voraussetzungen oder auch auf Optimierungsmöglichkeiten bei der Zimmerverteilung bezogen.

Die Fragen, was ggf. zum einen besonders gut bzw. zum anderen weniger gut geeignet für die Teilnehmenden war, wurden sehr unterschiedliche Aspekte genannt, die jeweils auf dem Hintergrund des spezifischen Seminars, auf das sich diese Aussagen beziehen, verstehbar und aussagekräftig werden. Da die Aussagen in anonymisierter Form ohne Rekurs auf das jeweilige Seminar schwer verstehbar sind, werden die entsprechenden Ergebnisse hier ausgespart.

In Bezug auf die Frage zu Positivem („Was gefällt Ihnen besonders gut?“) wurden zahlreiche Rückmeldungen gegeben und dabei gleich häufig (mit jeweils acht Nennungen) die Qualität der Küche sowie die Hilfsbereitschaft der BZK-Mitarbeiter und –Mitarbeiterinnen gelobt. Positiv wurde weiterhin die technische Ausstattung (mit insgesamt sieben Nennungen) aufgeführt sowie die Lage des BZK (mit fünf Nennungen).

Als Negatives auf die Frage, inwiefern es Aspekte gibt, die die Dozierenden vermissen oder Dinge, die sie stören, wurden Einzelaussagen gemacht, die sich auf sehr unterschiedliche spezifische Aspekte beziehen (z.B. Möglichkeit, direkt bei der Ankunft ein Zimmer zu beziehen, um dort Gepäck abstellen und Seminar-Unterlagen vorbereiten zu können oder Freizeitmöglichkeiten am Abend).

In der folgenden Tabelle sind schließlich die Ergebnisse aus den Seminarbewertungen per Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten aufgeführt.

Tabelle 5: Ergebnisse aus den Seminarbewertungen – Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten

	N	Min	Max	Mittelwert	Streuung
I. Vorerfahrungen mit dem Computer und dem Internet					
Haben Sie Zugang zum Internet?	49	0	3	1,67	,97
Verwenden Sie einen Computer?	49	0	3	2,18	,95
Wie häufig haben Sie vor dem Online-Angebot bereits einen Computer (auf der Arbeit und/oder privat) verwendet?	46	0	4	1,96	1,28
Wie häufig haben Sie vor dem Online-Angebot bereits das Internet benutzt?	46	0	4	2,76	1,30
Wie häufig haben Sie vor dem Online-Angebot an einem Elearning- oder Online-Kurs teilgenommen?	47	0	2	,30	,55
II. Gestaltung der Internet-Seiten zum Online-Angebot					
Auf den Internet-Seiten des Online-Angebots waren die Hinweise zur Bedienung und die Hilfe-Funktionen sehr einfach zu verstehen.	40	1	4	2,05	,75
Auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot war deutlich, wo ich welche Informationen und/oder Aufgaben zum Kurs finden kann.	40	1	3	1,90	,74
Ich konnte mich schnell auf den Internet-Seiten des Online-Angebots zurecht finden.	39	1	3	1,90	,79
Die Informationstexte auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot fand ich sehr verständlich geschrieben.	40	1	3	2,05	,75

Fortsetzung – Tabelle 5: Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten

	N	Min	Max	Mittelwert	Streuung
II. Gestaltung der Internet-Seiten zum Online-Angebot					
Die Internet-Seiten des Online-Angebots haben mich neugierig gemacht, so dass ich noch mehr über das Thema erfahren wollte.	40	1	5	2,05	,88
Die Arbeitsanweisungen auf der Internet-Seite zum Online-Angebot waren klar und eindeutig beschrieben.	39	1	3	1,90	,68
Auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot waren zu wenige / zu viele Informationen.	33	2	4	2,94	,61
Mir hat es Spaß gemacht, mit den Internet-Seiten des Online-Angebots zu arbeiten.	39	1	3	1,95	,72
III. Online-Lernen					
Beim Online-Lernen war ein „roter Faden“ klar erkennbar.	37	1	3	1,86	,67
Es gab technische Probleme, die den Ablauf des Online-Lernens gestört haben.	35	1	6	4,09	1,81
Es waren genügend Übungen und praktische Anwendungen beim Lernen mit dem Online-Angebot enthalten.	35	1	5	2,00	,91
Ich bin beim Online-Lernen aktiviert worden, so dass ich mir Inhalte auch selbst angeeignet bzw. ausprobiert habe.	35	1	4	2,03	,82
Ich habe zu praktischen Problemen mit Hilfe des Online-Angebots Lösungen entwickelt.	36	1	6	2,47	1,16
Der Dozent bzw. die Dozentin hat im Online-Lernprogramm angemessenes Feedback zu meinen Beiträgen gegeben.	34	1	3	1,65	,69
Ich habe vom Dozenten bzw. von der Dozentin hilfreiche Tipps bekommen, wie ich eigenständig Online-Lernen kann.	35	1	5	1,66	,97
Der/die DozentIn hat mich beim Online-Lernen motiviert, bei der Sache zu bleiben.	35	1	5	1,66	,87
Der/die DozentIn konnte mir das Arbeiten mit dem Online-Element gut nahe bringen.	36	1	5	1,61	,93
IV. Ziele und Inhalt des Online-Angebots					
Ich konnte die vom Dozenten bzw. von der Dozentin gesetzten Lernziele des Online-Angebots erreichen.	36	1	5	1,69	,89
Meine Erwartungen an das Online-Angebot sind erfüllt worden.	38	1	6	1,71	,96
V. Persönlicher Gewinn durch die Internet-Seiten					
Ich habe auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot Sinnvolles und Wichtiges gelernt.	38	1	6	1,84	1,05
Mir hat das Online-Angebot geholfen, die Inhalte des Präsenz-Seminars besser zu verinnerlichen.	39	1	5	1,76	,85
Das, was ich durch das Online-Element gelernt habe, kann ich in der Praxis verwenden.	36	1	3	1,78	,76
Zugewinn an Medien-Kompetenz	39	1	4	1,84	1,05
Zugewinn an fachlicher Kompetenz	39	1	4	1,87	,89
Zugewinn an methodischer Kompetenz	38	1	6	2,08	1,17

Mit der Beschreibung des Ist-Zustands sollte im Forschungsprojekt keine Bewertung und Interpretation der Ergebnisse im Sinne einer Evaluation verbunden sein. Ziel des Forschungsprojekts war es dementsprechend nicht, eine Evaluation der Qualität des bestehenden Seminarangebotes im Bildungszentrum Kirkel vorzunehmen (siehe S. 3), sondern ein Monitoring-System zu entwickeln, mittels dessen eine Bestandsaufnahme qualitätsrelevanter Aspekte im Bildungszentrum durchgeführt werden kann.

Auf Basis der erhobenen Daten sind jedoch Aussagen über generelle Stärken und Schwächen im untersuchten Bildungsangebot des Bildungszentrum Kirkel möglich, die als zentrale Ergebnisse aus dem Monitoring zur künftigen Steuerung und Konzeption des Seminarprogramms gelten können: Zusammenfassend deuten die Ergebnisse generell auf eine hohe Zufriedenheit der Teilnehmenden mit dem jeweils besuchten Seminar und der Rahmenbedingungen im Bildungszentrum Kirkel. Zur Analyse von Stärken und Schwächen im Bildungsprogramm wurden die Ergebnisse weiterhin daraufhin ausgewertet, wie hoch sich der Anteil von als mindestens „gut“ bewerteten Seminaren im Vergleich zu den schlechter bewerteten Seminaren verhält. Insgesamt wurden 77% aller erfassten Präsenz-Seminare¹⁴ als mindestens „gut“ bewertet, wobei der kritische Cutt-Off-Score für jedes einzelne Seminar, der die Grenzlinie zwischen als „gut“ und als „schlecht“ bewerteten Seminaren angibt, berechnet wurde als Produkt der Anzahl aller Items mal Teilnehmerzahl mal Antwort-Wert 2 als „gute“ Bewertung (zur Ermittlung des maximal akzeptablen Gesamtscores aller Teilnehmer-Bewertungen eines Seminars auf alle Items ermittelt). Dieser kritische Cutt-Off-Score wurde verglichen mit dem Summenscore aus den Bewertungen aller Teilnehmenden eines betreffenden Seminars zu allen 25 infrage stehenden Items. Überschritt der Summenscore den kritischen Cutt-Off-Score, wurde das Seminar als „schlecht“ bzw. „nicht mehr gut“ klassifiziert. Nur 12,5% aller Seminare wurde als nicht gut bewertet.

Bei dieser Qualitätsmessung und -bewertung (und auch bereits bei der Datenerhebung und Berichterstattung) ist zu beachten, dass die klassischen Fragen nach der empirischen Güte der Indikatoren in Bezug auf die Beschreibung des Ist-Zustands insofern als zufriedenstellend beurteilt werden können, als die Reliabilität der Indikatoren (Skalen-Reliabilität und Item-Trennschärfe) als durchweg gut bis sehr gut beurteilt werden kann (vgl. S. 38) und die Erhebungsinstrumente und darin enthaltenen Items bei Dozierenden und Teilnehmenden eine hohe soziale Validität zu besitzen scheinen und von den meisten Beteiligten gut akzeptiert werden (siehe S. 35-36).

¹⁴ Bei dieser Analyse wurden die Ergebnisse zur Bewertung von Online-Angeboten nicht mit einbezogen, da diese nur eingeschränkt interpretierbar waren aufgrund der geringen Fallzahl von explizit als mit Online-Angebot konzipierten Seminaren (siehe S. 34).

2.2.3 Definition von Zielfeldern

Mittels einer Definition von Zielfeldern sollte die Bestimmung des Mehrwerts an Qualität erfolgen, der durch die Integration von E-Learning-Modulen in einzelnen Veranstaltungen (bzw. einzelnen Segmenten dieser Veranstaltungen) erreicht werden könnte. Wie eingangs ausgeführt, standen diese Projektaktivitäten unter dem Zeichen einer allgemeinen Bestandsaufnahme der Qualität des Fortbildungsangebots, die nicht durch Zweifel an der Leistungsfähigkeit des Bildungszentrums Kirkel, sondern durch neue Anforderungen im Zuge der anstehenden Integration von E-Learning-Modulen motiviert waren. In Zeiten begrenzter Ressourcen war es hierbei nicht möglich, das vielfältige Weiterbildungsangebot des Bildungszentrums Kirkel grundsätzlich um alle technisch machbaren und didaktisch einsetzbaren Formen des E-Learnings zu erweitern. Bezüglich des zu erzielenden Mehrwerts (also des Zuwachses an Qualität der Veranstaltungen) waren grundsätzlich große Unterschiede zwischen den verschiedenen Veranstaltungsformen und -inhalten sowie der vorhandenen Ressourcen sowohl auf Dozenten- als auch auf Teilnehmerseite zu vermuten. Die vorgesehene Bestandsaufnahme der Qualität des Ausbildungsangebots soll deshalb in besonderem Maße den anstehenden Lenkungsentscheidungen zum Aufbau von E-Learning-Modulen dienen und die begrenzten Mittel vor allem in die Bereiche fließen lassen, in denen mit einem möglichst hohen Zugewinn an Qualität durch den Einsatz entsprechender Techniken gerechnet werden kann.

Eine entscheidende Frage bei der Definition von Zielfeldern und der Bestimmung der Mehrwerts an Qualität durch E-Learning war bzw. ist, welche Kriterien dabei von den Beteiligten verwendet und als wichtig angesehen werden. Diesbezüglich wurde von der Arbeitskammer des Saarlandes in Zusammenarbeit mit dem Steinbeis Transferzentrum CE für das *Saar-LernNetz* ein als Planungshilfe gedachtes Handbuch zur Qualität online-gestützter Bildungsmaßnahmen¹⁵ unter Berücksichtigung der Anforderungen von *Stiftung Warentest* und der *Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU)* entwickelt. Berücksichtigt sind ebenfalls die vom *DIN Deutsches Institut für Normung e.V.* herausgegeben Richtlinien (PAS 1032-1 und -2) als Checklisten bei der Entwicklung von E-Learning-Produkten. Indem vom Teilprojekt KomBI-AK der Arbeitskammer des Saarlandes herausgegebenen „Handbuch Qualität“ sind anzustrebende Qualitätskriterien bzw. Standards onlinegestützter Bildungsmaßnahmen definiert und sowohl (a) Informationen für Bildungsanbieter und DozentInnen, (b) für Bildungsanbieter, (c) für Dozentinnen und Dozenten, (d) für Autorinnen und Autoren von Lernprogrammen und (e) Anforderungen an Bildungsanbieter bei ZFU-Zertifizierung enthalten. In diesem „Handbuch Qualität“ werden Qualitätskriterien bzw. Standards auf den folgenden Ebenen definiert:

¹⁵ Unter online-gestützten Bildungsmaßnahmen werden hierbei sowohl „Blended Learning-“ als auch „E-Learning-Seminare“ gefasst. Während unter „Blended Learning“ ein klassisches Präsenzseminar verstanden wird, das um Online-Angebote zur Vorbereitung, zur Seminarbegleitung und zur Nachbereitung des Präsenzunterrichts ergänzt ist, wird ein „E-Learning-Seminar“ definiert als ein Fernlehrgang mit computer- und onlinegestützten Lernangeboten, die um Präsenzunterricht ergänzt werden.

- Zielqualität (d.h. der Nachweis von Lernergebnissen nach Beendigung eines online-gestützten Seminars): z.B. Anforderungen an Seminarplanung, Anforderungen an Zertifikate und/oder Teilnahmebescheinigungen;
- Informations- und Beratungsqualität (d.h. Qualität der Information bzw. Beratung in Bezug auf ein Seminarangebot): z.B. Qualität der Seminarberatung und des Werbematerials, Qualität der Ausschreibung, Anforderungen an AGB und an Nutzungsverträge, Anforderungen an das Impressum, Anforderungen an den Datenschutz;
- Transferqualität (d.h. Nutzen des Erlernten für die Teilnehmenden an einem online-gestützten Seminar in der Praxis);
- Betreuungsqualität (d.h. die Qualität der Lernbetreuung während eines Präsenz- oder online-gestützten Seminars): z.B. Anforderungen an Lernhilfen, Möglichkeiten der Ergebnissicherung und Lernerfolgskontrollen, Unterstützungsmöglichkeiten bei Lernschwierigkeiten;
- Medienqualität (d.h. die Qualität der Lehrmittel und des Lehrpersonals): z.B. Anforderungen an den sog. „Kursfahrplan“ (d.h. Seminarbeschreibung mit Informationen zum Seminarablauf, Seminarthemen, Dozierenden sowie Lernangeboten und Empfehlungen zur Seminarvorbereitung), Anforderungen an Aufgaben und Übungen zur Steuerung der Lernprozesse, Anforderungen an die Entwicklung von Lernprogrammen;

Diese verallgemeinerungsfähigen Qualitätskriterien bzw. Standards lassen sich in die Grobstruktur (Input, Prozess, Output/Impact) des Kriterien-Katalogs einordnen (analog zu einem im Jahre 2003 vom CEval durchgeführten und abgeschlossenen Projekt „eBuT“ zur Evaluation von E-Learning-Angeboten im Hochschulbereich; vgl. Stockmann/Krapp/Meiers et al. 2003). Da die im „Handbuch Qualität“ aufgeführten Inhaltsbereiche (s.o.) teilweise in ihrer Schwerpunktsetzung von denen für traditionelle SWBG-Seminare (ohne Online-Angebot) aus dem Kriterien-Katalog entwickelten Inhaltsbereichen abweichen, wurde ein gesonderter Fragebogen für die Bewertung von Online-Angeboten entwickelt (siehe S. 103-105).

Zur Bewertung von Online-Angeboten im Bildungszentrum Kirkel konnten während der Projektlaufzeit lediglich zu vier SWBG-Seminaren mit integrierten Online-Angeboten sowie zu einer weiteren explizit als online-gestütztes Seminar konzipierten Veranstaltung für Mitarbeiter der Arbeitskammer empirische Daten erhoben werden. Diese Daten ließen (ebenso wenig wie Daten aus der im Projekt durchgeführten Befragung zur Ermittlung längerfristiger Effekte einer Seminarteilnahme bei ehemaligen Teilnehmern und Teilnehmerinnen, siehe S. 46-49) allerdings keine Schlussfolgerungen in Bezug auf den zu erwartenden Mehrwert des E-Learnings im Vergleich zu traditionellen Bildungsveranstaltungen (SWBG-Seminare als Präsenzveranstaltung) zu. Daher wurde nach empirischen Ergebnissen zur Frage des spezifischen Mehrwerts von E-Learning im Vergleich zu traditionellen Veranstaltungsformen im Rahmen einer Literaturrecherche gesucht.

Die im Projekt durchgeführte Literaturrecherche zu der Fragestellung „*Welchen Mehrwert hat E-Learning in der gesellschaftspolitischen Erwachsenen-Weiterbildung?*“ hat gezeigt, dass sehr wenige bis keine für das Projekt im Bildungszentrum Kirkel relevanten Publikationen zu finden sind (siehe Tabelle 2, S. 22). Für die Untersuchungspopulation von arbeitstätigen Er-

wachsenen, die der Zielgruppe des Bildungszentrums Kirkel von saarländischen Arbeitnehmern bzw. Arbeitnehmerinnen entsprechen würde, gibt es insgesamt sehr wenige Untersuchungen, die zudem alle aus methodischer Hinsicht zur Beantwortung der o.g. Fragestellung unzureichend sind: Es handelt sich entweder um Einzelfall- und/oder Querschnittsstudien ohne Kontrollgruppen, oder Forschungsergebnisse werden rein deskriptiv und nicht inferenzstatistisch ausgewertet¹⁶, so dass die Befunde nicht auf statistische Signifikanz und Effektstärkenmaße hin überprüft sind und somit keinen Aussagewert besitzen.

In einer vom quasi-experimentellen Forschungsdesign her aufschlussreichen Studie von Ponzurick, Russo-France und Logar (2000) wurde an einer Stichprobe von $N = 135$ Studierenden die traditionelle „Klassenzimmer-Lernsituation“ (d.h. reine Präsenzveranstaltungen entweder als traditionelles Vollzeitstudium mit Präsenzveranstaltungen auf dem Campus-Gelände oder als Wochenend-Teilzeitstudium mit Präsenzveranstaltungen außerhalb des Campus-Geländes) mit der „E-Learning-Lernsituation“ (d.h. Teilzeit-Fernstudium mit Bild- und/oder Tonübertragung der Kurse am Wochenende oder abends) hinsichtlich verschiedener Erfolgskriterien (u.a. Zufriedenheit mit der Darbietungsform der Veranstaltung und wahrgenommene Effektivität der Veranstaltung) verglichen. In der Studie werden per Fragebogenmethode diese Kriterien auf Output-Ebene als unmittelbare Reaktionen nach der Seminarteilnahme erfasst, aber keine Kriterien auf Outcome- oder Impact-Ebene zur Ermittlung von Langzeiteffekten. Der Vergleich der verschiedenen Lernformen, an denen jeweils eine unterschiedliche Gruppe Studierender teilgenommen hatte, erbrachte das Ergebnis, dass die Studierenden-Gruppe, die an den Fernlernkursen teilgenommen hatte, die schlechtesten Zufriedenheits- und Effektivitätswerte angibt (mit Ausnahme der im Vergleich positiveren Effektivitäts-Einschätzung in Bezug auf die Kurspräsentation, d.h. die inhaltliche Organisation, optische Darstellung sowie Handouts), als die Studierenden-Gruppen mit Präsenzveranstaltungen. Darüber hinaus gibt es einen starken Zusammenhang zwischen demografischen Variablen und der Wahl der Veranstaltungsform: Ein Fernstudium wird eher von Studierenden aufgenommen, die älter als 25 Jahre, verheiratet oder geschieden sind, eigene Kinder haben oder sich in einem festen Arbeitsverhältnis befinden.

In Bezug auf die Nutzer bzw. Nutzerinnen von E-Learning-Angeboten kamen Baeßler et al. (2003) zu dem Ergebnis, dass drei Typen von „E-Lernern“ zu unterscheiden sind, die in unterschiedlichem Ausmaß von online-gestützten Lernangeboten profitieren: (1) Die „E-Lerner“, denen das Online-Lernen Spaß bereitet und die es als abwechslungsreich erleben; (2) die „anspruchsvollen Lerner“, die zwar Vielfalt und Abwechslung bei E-Learning-Angeboten schätzen und mit die erforderlichen technischen Anforderungen gut bewältigen, aber den sozialen Aspekt von Lernsituationen priorisieren und Kontakt zu anderen Studierenden sowie Diskussionen über Lerninhalte in realen face-to-face-Situationen erleben möchten; (3) die „traditionellen Lerner“, die Schwierigkeiten mit der Bewältigung der technischen Anforderungen haben, keinen Spaß am online-gestützten Lernen erleben und auch

¹⁶ So sind z.B. in einer inhaltlich interessanten Untersuchung von Selwyn und Gorard (2003) im Rahmen einer nationalen Erhebung bei $N = 5.885$ englischen Haushalten die Ergebnisse zu Nutzungsgewohnheiten und Wirkungen von E-Learning-Angeboten rein deskriptiv ausgewertet.

den sozialen Kontakt in der Lernsituation stark vermissen. Als Bewertungskriterien für E-Learning ziehen Baeßler et al. die drei Kriterien „Spaß“, „Flexibilität“ und „sozialer Kontakt“ in der Lernsituation heran, wobei die Ergebnisse – übereinstimmend mit anderen Forschungsbefunden – zeigen, dass der Faktor „sozialer Kontakt“ am stärksten die Beurteilung der Akzeptanz und Effektivität von E-Learning-Angeboten beeinflusst. Diese Ergebnisse entsprechen den vom CEval im Rahmen einer teilnehmenden Beobachtung bei einem online-gestützten Seminar im Bildungszentrum Kirkel ermittelten Befunden.

Die Frage, in welchen Veranstaltungen des Bildungszentrums Kirkel es nach Einschätzung der Beteiligten für welche Aufgaben Sinn macht, E-Learning-Module zu entwickeln und einzusetzen, wurde dahingehend uniform beantwortet, als E-Learning-Angebote für Seminare mit Schwerpunkt auf der Vermittlung sozialer und persönlicher Kompetenzen (z.B. „Selbstmanagement“ oder „Betriebsklima produktiv gestalten“) am wenigsten sinnvoll erscheint und sich am ehesten für die Vermittlung fachlicher Kompetenzen (z.B. Wissen zu aktuellen arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen, „Umweltschutz“ oder „Globalisierung“) oder methodischen Kompetenzen (z.B. betriebliches Rechnungswesen) anbietet.

Generell könnte das E-Learning einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität des Veranstaltungsangebots des Bildungszentrums Kirkel leisten, da dem E-Learning ein positives, modernes Image zugesprochen wird und auch Synergie-Effekte mit dem Projekt „Arbeitnehmer ans Netz“ der Arbeitskammer des Saarlandes genutzt werden. Weiterhin kann durch die Veranstaltungsform eine höhere Flexibilität bei der Seminardurchführung erreicht werden, die vorteilhaft zur Überwindung von Teilnahmebarrieren sein kann, die durch die SWBG-Novellierung entstanden sind. So ist beispielsweise denkbar, dass online-gestützte Seminare zu einem Teil aus einem E-Learning-Angebot bestehen, das von Teilnehmenden flexibel z.B. von zu Hause aus wahrgenommen werden kann, und zu einem anderen Teil aus einer Präsenzveranstaltung, die beispielsweise auf Freitag und Samstag gelegt wird und somit nur einen SWBG-relevanten Arbeitstag erfordern würde. Schließlich können die mit E-Learning verbundenen administrativen bzw. organisatorischen Vorteile einer automatisierten online-gestützten Erhebung und Auswertung von Bewertungen von online-gestützten Seminaren für die Qualitätsentwicklung genutzt werden. Ebenso kann die Abwicklung der Bewertungen von längerfristigen Effekten der Seminarteilnahme per BOS online-gestützt erfolgen.

Als Voraussetzungen dafür wäre wünschenswert, dass die gesetzlichen Rahmenbedingungen des SWBG eine Anrechenbarkeit von Bearbeitungszeit von Online-Angeboten zulassen würden. Weiterhin müssten die technische Rahmenbedingungen (BOS) im Bildungszentrum Kirkel die reibungslose Integration von E-Learning-Angeboten ermöglichen. Hierzu wurde bereits im Herbst 2004 ein entsprechend leistungsstarker Server im PC-Raum des Bildungszentrums Kirkel angeschafft. Weiterhin müssen in Bezug auf die technischen Qualifikationsanfordernisse auf Seiten der Dozierenden fortlaufend bzw. bedarfsorientiert entsprechende Schulungen durchgeführt werden (wie dies beispielsweise im Rahmen einer Pilot-Schulung zu „Dante“ im Sommer 2004 stattfand), bei denen konkrete Handlungsanweisungen und Unterstützung bzw. Support bei der Neukonzeption oder Umstellung von Seminaren gegeben werden. Kritisch wird für die Dozierenden die Bereitstellung von Zeitressourcen sein, weil

keine finanzielle Entschädigung für entstehenden Mehraufwand möglich ist. Auf Seiten der Teilnehmenden ist denkbar, einen „PC-Führerschein“ zu erhalten.

Zudem werden Anforderungen an das Lehrpersonal definiert: Bildungsanbieter sollten (a) ein Curriculum für die Schulung des Lehrpersonals zusammenstellen bzw. den Bildungsbedarf ermitteln können sowie (b) geeignetes Lehrpersonal für die Umsetzung von E-Learning-/ Blended-Learning-Maßnahmen auswählen können.

2.2.4 Dauerbeobachtung von Wirkungen

In Bezug auf die Dauerbeobachtung von Wirkungen sollte durch das Forschungsprojekt eine regelmäßige Qualitätsmessung zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Veranstaltungsprogramms vorbereitet und ermöglicht werden. Hierbei waren zwei zentrale Fragen zu beantworten, nämlich erstens, in welcher Form wem welche Ergebnisse der Qualitätsmessung mit welchem Ziel vorgelegt werden müssen, und zweitens, wie dies mit den gegebenen Ressourcen des Bildungszentrums Kirkel machbar ist. Dementsprechend war bezüglich der Dauerbeobachtung von Wirkungen zu beachten, inwieweit vorhandene Personalkapazitäten und -qualifikationen ausreichen, um das zu entwickelnde Monitoring-System dauerhaft einzusetzen und selbständig weiterentwickeln zu können. Weiterhin musste von Beginn an berücksichtigt werden, welche Einschränkungen bei der Implementierung eines Monitoring-Systems angesichts begrenzter Ressourcen des Bildungszentrums Kirkel in Kauf genommen werden müssen.

Durch ein kontinuierliches Monitoring anhand vereinbarter Qualitätskriterien und Bewertungsmaßstäbe, sollten die Dauerbeobachtung von Wirkungen der Seminaraktivitäten im Bildungszentrum Kirkel gewährleistet werden und dauerhaft die entsprechenden Daten möglichst einfach und vergleichbar gemessen werden sowie die gewonnenen Informationen den Entscheidungsträgern (hier: dem Leiter des Bildungszentrums Kirkel) „just in time“ zur Verfügung gestellt werden. Die Rückmeldung der Ergebnisse aus einem durchgeführten Seminar sollte nicht länger als ein bis zwei Tage dauern, damit der Leiter des Bildungszentrums rechtzeitig reagieren kann. Die Datenerhebung und -auswertung sollte mit minimalem Personalaufwand zu bewältigen und möglichst einfach in der Handhabung sein, damit jederzeit schnell (Ersatz-)Personal für diese Aufgaben eingearbeitet und eine Kontinuität in der Pflege des Monitoring-Systems sichergestellt werden kann.

Ähnlich dem in Qualitätsmanagement-Konzepten beschriebenen Prozess der Qualitätslenkung (vgl. S. 8) werden beim Monitoring hierfür in der Regel Zielwerte definiert und deren Erreichung oder Nichterreichung gemessen. Im Unterschied zur Qualitätslenkung orientiert sich das Monitoring aber nicht ausschließlich am Produktionsprozess und seinen Auswirkungen auf den festgelegten Kundenkreis, sondern umfasst alle, von den Beteiligten als relevant angesehenen Wirkungsfelder – und damit Kriterien auf den Ebenen von Input, Prozess, Output und Impact (vgl. S. 53) gleichermaßen.

Wie in der nachfolgenden Abbildung gezeigt, sind im Bildungszentrum Kirkel eine Reihe von Themen auf der Ebene des Input, Prozess und Output/Impact Gegenstand des Monitoring (vgl. für eine differenziertere inhaltliche Darstellung: Kriterien-Katalog, S. 87-93): Generell

werden einerseits alle Bewertungen von Teilnehmenden (in Bezug auf Präsenz-Seminare oder Seminare mit integrierten Online-Angeboten) und von Dozierenden, die schlechter als „gut“ sind, sowie andererseits große Unterschiede zwischen den Bewertungen von Teilnehmenden und Dozierenden in Bezug auf identische Bewertungsgegenstände, im Monitoring-System als „kritische Werte“ markiert. Alle Ergebnisse, die im Monitoring-System als „kritisch“ definiert sind, müssen sodann im Sinne der Qualitätsentwicklung einer eingehenden Reflexion unterzogen werden, wobei diese Reflexion in einem vertraulichen „Vier-Augen-Gespräch“ stattfinden soll und der gemeinsamen Erörterung von Ursachen und Lösungsmöglichkeiten für bestehende negative Bewertungen dienen soll.

Bewertungen von TeilnehmerInnen „im roten Bereich“		Bewertungen von DozentInnen „im roten Bereich“	große Unterschiede in Bewertungen von TeilnehmerInnen und DozentInnen
Online-Angebote	Präsenz-Seminare		
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Vorerfahrungen mit dem Computer und dem Internet <input checked="" type="checkbox"/> Gestaltung der Internet-Seiten zum Online-Angebot <input checked="" type="checkbox"/> Online-Lernen <input checked="" type="checkbox"/> Ziele und Inhalt des Online-Angebots <input checked="" type="checkbox"/> Persönlicher Gewinn durch das Online-Angebot <input checked="" type="checkbox"/> Inhalte, um etwas im Betrieb / in der Gesellschaft verändern zu können <input checked="" type="checkbox"/> Negatives (Aspekte, die vermisst werden oder die stören) <input checked="" type="checkbox"/> Weiterempfehlung des Online-Angebots <input checked="" type="checkbox"/> Zukünftige Nutzung weiterer Online-Angebote <input checked="" type="checkbox"/> Teilnahmebereitschaft in der Freizeit für Online-Angeboten der AK <input checked="" type="checkbox"/> gewünschte Seminarinhalte für die Zukunft 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ziele und Inhalt der Veranstaltung <input checked="" type="checkbox"/> Organisation und Service im BZK <input checked="" type="checkbox"/> Dozenten <input checked="" type="checkbox"/> Verlauf der Veranstaltung <input checked="" type="checkbox"/> Persönlicher Gewinn durch die Veranstaltung <input checked="" type="checkbox"/> Nutzen der Veranstaltung <input checked="" type="checkbox"/> Zufriedenheit mit der Veranstaltung <input checked="" type="checkbox"/> Inhalte, um etwas im Betrieb / in der Gesellschaft verändern zu können <input checked="" type="checkbox"/> Negatives (Aspekte, die vermisst werden oder die stören) <input checked="" type="checkbox"/> Weiterempfehlung der Veranstaltung <input checked="" type="checkbox"/> gewünschtes Seminar für die Zukunft 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ziele des Bildungszentrums <input checked="" type="checkbox"/> Seminarvorbereitung durch das BZK <input checked="" type="checkbox"/> Organisation und Service im BZK <input checked="" type="checkbox"/> Ressourcen <input checked="" type="checkbox"/> Seminaredurchführung <input checked="" type="checkbox"/> Lernerfolg und Wirkung des Seminars <input checked="" type="checkbox"/> Seminarnachbereitung durch das BZK <input checked="" type="checkbox"/> Nutzen des Seminars für die TeilnehmerInnen <input checked="" type="checkbox"/> Eigene Zufriedenheit mit dem BZK <input checked="" type="checkbox"/> Positives (was besonders gut gefällt) <input checked="" type="checkbox"/> Negatives (Aspekte, die vermisst werden oder die stören) 	Einzelfragen: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele sind erreicht worden. <input checked="" type="checkbox"/> Das vorgestellte Konzept konnte realisiert werden. <input checked="" type="checkbox"/> Schwierige Prozesse in der Gruppe konnten durch den/die DozentIn gut begleitet werden. <input checked="" type="checkbox"/> „In der Veranstaltung war ein ‚roter Faden‘ klar erkennbar.“ <input checked="" type="checkbox"/> „Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.“ <input checked="" type="checkbox"/> Die TeilnehmerInnen haben die erforderlichen - fachlichen - methodischen - persönlichen - sozialen Kompetenzen erlernt.

Abb. 20: Themen zur Reflexion im „Vier-Augen-Gespräche“ von BZK-Leitung und Dozierenden

Vor der Implementation des Monitoring-System war eine dezidierte Festlegung der Zugriffsrechte auf die in den Seminarbewertungen erhobenen Daten notwendig (siehe S. 41). Das implementierte Monitoring-System im Bildungszentrum Kirkel umfasst insgesamt drei Elemente, die jeweils verschiedene Instrumente bzw. Vorgehensweisen beinhalteten: (1) Instrumente zur Planung der Qualitätsentwicklung, (2) Instrumente und Vorgehensweisen zur Datenerhebung und Rückmeldung sowie (3) Instrumente und Vorgehensweisen zur Generierung von Verbesserungsvorschlägen bezüglich der erhobenen Daten. Für das erste Element, die Planung der Qualitätsentwicklung, sind die folgenden Instrumente vorgesehen: Kriterien-Katalog, Seminar-Typologie und Programmkonzeption sowie Seminar-Beschreibungen. Das zweite Element, die Datenerhebung und Rückmeldung, beinhaltet die Vorbereitung der Datenerhebung durch Mitarbeiter/-innen des BZK bzw. online-gestützt per BOS (BZK-Online-Service; siehe S. 41), die Durchführung der Seminarbewertung bei der paper-pencil-Version durch die jeweiligen Dozierenden bzw. in der online-gestützten Version durch die Teilnehmenden selbst, anschließend die Datenauswertung wiederum durch BZK-Mitarbeiter bzw. BZK-Mitarbeiterinnen und die Rückmeldung der Ergebnisse per E-Mail durch den Leiter des Bildungszentrums an die Dozierenden. Der Leiter des Bildungszentrums kann zur Verbesserung der Seminarqualität – als drittem Element des Monitoring-Systems – bei Bedarf ein „Vier-

Augen-Gespräch“ mit den jeweiligen Dozierenden zur Besprechung kritischer Ergebnisse anmelden. Aus einem solchen vertraulichen Gespräch können sodann Vereinbarungen resultieren, die der Verbesserung von qualitätsrelevanten Aspekten (hierbei insbesondere bzgl. Input- und Prozess-Kriterien sowohl auf Seite des/r Dozierenden als auch auf Seite des Bildungszentrums) dienen.

Da die Hauptaufgabe eines solchen fortlaufend durchgeführten Monitoring in der schnellen Bereitstellung von Informationen zu sehen ist und das Monitoring-System naturgemäß auf bestimmte festgelegte Zielbereiche fokussiert bleibt, sollte das Monitoring-System in größeren Zeitabständen im Rahmen von Evaluationsprozessen auf den Prüfstand gestellt werden (siehe nachfolgende Abbildung).

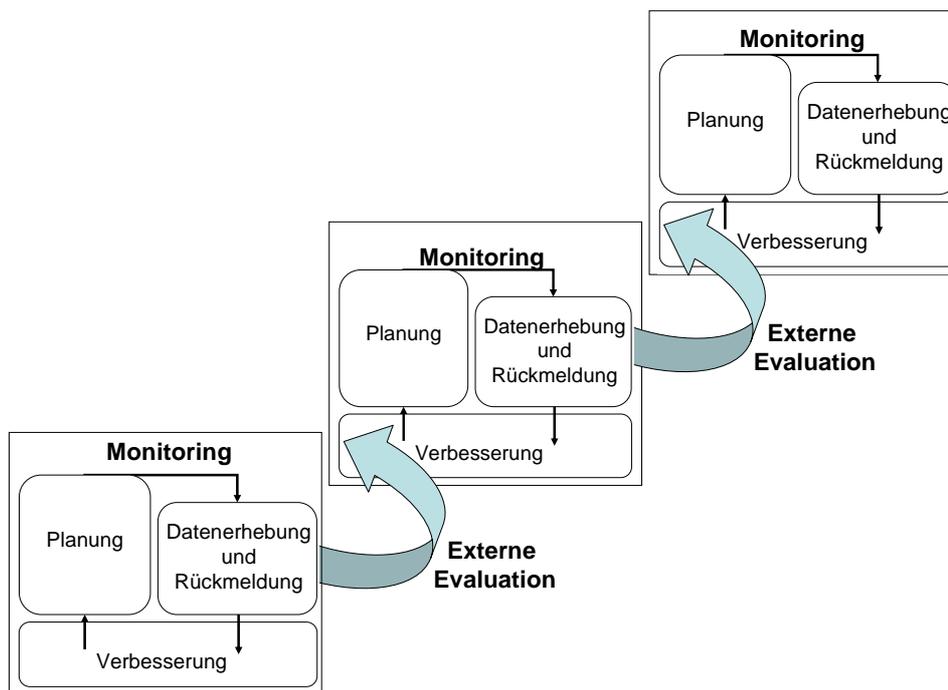


Abb. 21: Monitoring- und Evaluations-System zur fortwährenden Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Die drei Elemente des Monitoring-Systems – Planung, Datenerhebung und Rückmeldung sowie Verbesserung – können somit im Rahmen einer Evaluation, die regelmäßig im Abstand von etwa zwei Jahren stattfinden sollte, ggf. revidiert und an veränderte Ausgangsverhältnisse angepasst werden. Dies sollte durch externe Experten erfolgen, um „Betriebsblindheit“ bei der Überprüfung des Monitoring-Systems vermeiden und die bestehende Sichtweise erweitern zu können. Neben der Überprüfung des Monitoring-Systems besteht die Aufgabe der Evaluation zudem in einer übergreifenden Bewertung der Zielsetzungen des jeweiligen Projekts im Bildungsbereich, die Veränderungen der Ziele bei den einzelnen Beteiligungsgruppen sowie eventuell entstandene Verschiebungen hinsichtlich der Akzeptanz der Maßnahmen und des Projekts als Ganzes.

3. Schlussfolgerungen und Ausblick

In diesem letzten Kapitel des Abschlussberichts sollen Schlussfolgerungen aus den bisherigen Ausführungen gezogen und ein Ausblick auf an die Entwicklung des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel sinnvollerweise anschließenden Aktivitäten und neuen Aufgabebereiche gegeben werden. Hierbei wird zunächst dargestellt, wie die Verbreitung der im Projekt erarbeiteten Ergebnisse im Sinne eines Modellcharakters für andere Bildungseinrichtungen angestrebt werden kann. Außerdem wird aufgeführt, welche weiteren Schritte generell bei der Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum für die nahe und mittelfristige Zukunft denkbar sind. Schließlich wird dargelegt, wie das entwickelte Monitoring-System im Sinne einer „Qualitätssicherung der Qualitätsentwicklung“ um eine externe Evaluation sinnvoll ergänzt werden kann und sollte.

Gemäß den Zielen des vorliegenden Forschungsprojekts sollte das entwickelte Monitoring-System als Modell für andere Bildungseinrichtungen mit ähnlichen Aufgaben dienen und seine Verbreitung angestrebt werden (vgl. S. 3). Hierzu bietet sich an, gemeinsam mit der *Kooperationsstelle Wissenschaft und Arbeitswelt* eine Tagung durchzuführen, bei der eine Präsentation des im Bildungszentrum Kirkel entwickelten Monitoring-Systems im Fokus steht und bei der Vertreter aus der Praxis – und hierbei vor allem Leiter anderer vergleichbarer Bildungseinrichtungen – sowie externe Referenten bzw. Referentinnen eingeladen werden. Interessant wäre hierbei auch, dieselben Referenten bzw. Referentinnen einzuladen, die bereits auf dem ersten Workshop des Forschungsprojekts verschiedene Qualitätsmodelle in der politischen Weiterbildung (u.a. EFQM) vorgestellt hatten, um die Realisierbarkeit und die in der Zwischenzeit gesammelten Erfahrungswerte und erfolgten Weiterentwicklungen gemeinsam reflektieren zu können. Diese Tagung sollte vom Zeitpunkt her sinnvollerweise für Anfang 2006 anvisiert werden, damit das im Bildungszentrum Kirkel neu entwickelte Monitoring-System bis dahin bereits etwa ein Jahr eingesetzt und erprobt wurde, aussagekräftiges Datenmaterial vorliegt und umfangreiche Erfahrungswerte gesammelt werden konnten und auf der Tagung kommuniziert werden können.

Prinzipiell stellt sich in Zeiten des novellierten SWBG als Maxime für das Bildungszentrum Kirkel, zum einen eine möglichst hohe „Kundentreue“ bei den derzeitigen Teilnehmern sicher zu stellen und die bestehenden Teilnehmerzahlen zu halten sowie zum anderen zusätzliche Teilnehmer (bzw. auch neue Zielgruppen von Teilnehmern) gezielt anzuwerben. Die Anwerbung neuer Teilnehmer-Zielgruppen, die sich von den bisherigen „Stammkunden“ des Bildungszentrums Kirkel unterscheiden, kann eine inhaltliche Erweiterung des bestehenden Seminarangebots oder (auch) die zeitliche bzw. örtliche Flexibilisierung des Seminarangebots (z.B. durch Kombination von Präsenz- und Online-Angeboten oder durch Verkürzung der Dauer bestimmter Seminarangebote etc.) implizieren. Diesen Planungsprozess zu steuern und auf die Grundlage aussagekräftiger Daten zu stellen, ist Voraussetzung für eine systematische Ausrichtung des Seminarprogramms mit entsprechender Programmkonzeption und für Marketingaktivitäten zur zielgerichteten Steigerung des Bekanntheitsgrads des Bildungsprogramms. Die erforderlichen Daten können mittels des entwickelten Monitoring-Systems fortwährend erhoben und im Rahmen einer Evaluation der Qualität des Seminar-

programms abschließend bewertet werden. In Bezug auf die Marketing-Aktivitäten ist zu sagen, dass das Seminarprogramm ab Herbst 2004 nicht mehr jährlich im Bildungskurier des Bildungszentrums Kirkel abgedruckt wurde, sondern halbjährlich in der Arbeitskammer-Zeitschrift *arbeitnehmer*. Das vollständige Jahres-Programm des Bildungszentrums soll künftig im Internet auf der Homepage des Bildungszentrums Kirkel veröffentlicht werden.

Zur zentralen Frage, in welchen Bereichen des bestehenden Seminarprogramms im Bildungszentrum Kirkel mit welcher Priorität eine weitere Verbesserung der Veranstaltungsqualität angestrebt werden sollte, ist zum momentanen Zeitpunkt Ende 2004 aufgrund der erhobenen Daten kein akuter Bedarf an gravierenden Veränderungen der bestehenden Seminar-konzeptionen festzustellen. Generell können sehr günstige Ausgangsbedingungen für eine hohe Seminarqualität und Qualitätsentwicklung ausgemacht werden: Die landschaftlich vorteilhafte Lage und Infrastruktur des Bildungszentrums (gute Verkehrsanbindung, kostenfreie Parkplätze), die räumliche und technische Ausstattung des Bildungszentrums (acht Seminar-räume, mehrere Gruppenräume, ein großer Konferenzsaal für bis zu 160 Personen), die viel gerühmte Küche des Hauses, die Kompetenz und Freundlichkeit des Personals, die angenehme Lernatmosphäre und die positiven Rückmeldungen auch nach Seminarteilnahme. Als Verbesserungsmöglichkeiten, die ohne viel personellen und zeitlichen Aufwand umgesetzt werden könnten, bietet es sich an, die Rückmeldungen von Dozierenden und Teilnehmenden umgehend zu prüfen, um ggf. schnell Veränderungen vornehmen zu können.

In Bezug auf Online- oder E-Learning-Angebote ist zu vermuten, dass hier sicherlich die grundsätzlichere Frage nach der Messung von Qualität in diesem Bereich aufgeworfen werden wird, da in der allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildung der zusätzliche Nutzen dieser Angebote im Sinne einer Qualitätssteigerung nicht immer unmittelbar einsichtig ist. Von daher wird die Erhebung entsprechender Daten zur Bewertung von Online-Angeboten im Bildungszentrum Kirkel von hoher Wichtigkeit sein. Angesichts der hohen Investitionskosten für die Erstellung von E-Learning-Modulen oder auch der hohen zeitlichen Anforderung an Dozierende bei der Erstellung von Online-Angeboten erscheint eine möglichst effektive und effiziente Einbindung in das bestehende Weiterbildungsprogramm angezeigt. Die technischen Voraussetzungen einer online-gestützten Datenerhebung und -auswertung mittels des BOS (bzw. mittels des im BOS enthaltenen Formulargenerators und entsprechender Datenbanken) werden bis zur Jahresmitte 2005 geschaffen sein.

Hinsichtlich der weiteren Schritte bei der Qualitätsentwicklung des Bildungszentrums Kirkel werden nun als konkrete Maßnahmen neben der technischen Weiterentwicklung des BOS (BZK-Online-Service) erstens ein sog. Leitbild-Prozess sowie zweitens Maßnahmen auf der Planungs-Ebene des entwickelten Monitoring-Systems beschrieben.

Die Ergebnisse der Dozenten-Befragung und entsprechende Diskussionen auf den Arbeitstreffen und Workshops haben ergeben, dass die Leitziele des Bildungszentrums zum einen nicht allen Dozentinnen und Dozenten klar und gegenwärtig sind und dass bezüglich bestimmter Aspekte dieses Leitbilds ein gewisser Diskussions- und Klärungsbedarf besteht. Vom CEval wurde – ausgelöst durch dieses festgestellte Defizit und den wahrgenommenen Bedarf sowie weiterhin mit Blick auf die weitere Klärung und Präzisierung der Ziel-Kriterien im

Rahmen des Monitoring-Systems – angeregt, einen umfassenderen Leitbild-Prozess durchzuführen. In dem für Herbst 2005 avisierten Leitbild-Prozess wird (als Fokus dieser Strategie bzw. Methodik) die Vision bzw. das Leitbild des Bildungszentrums Kirkel zu klären sein, da unterstellt wird, dass sich ein Bildungszentrum langfristig effektiv nur mit einer Vision führen oder leiten lässt. Die Entwicklung oder Erarbeitung eines Leitbildes im Bildungszentrum Kirkel kann als Bestandteil einer aktiven Zukunftsplanung verstanden werden, in der die gewünschte langfristige Entwicklungsrichtung des Bildungszentrums bestimmt wird. Die Entwicklung eines Leitbildes bedeutet, ein visionäres „Bild“ über einen gewünschten, in der Zukunft liegenden Zielzustand und den Weg dorthin in einem partizipativen Prozess zu entwerfen. Während Visionen von der Natur ihrer Sache her eher abstrakt und eher vage sind, sollen Leitbilder möglichst anschaulich und operationalisierbar sein und die Zukunftsvorstellungen (z.B. wie die Arbeit des Bildungszentrums in fünf Jahren aussehen soll) konkretisieren. Leitbilder betreffen die Gesamtentwicklung des Systems (z.B. gesellschaftspolitische Weiterbildung) und weisen daher einen hohen Komplexitätsgrad in ihren Aussagen auf.

Als Chance bei der Entwicklung eines solchen Leitbildes wird die Profilbildung für das Bildungszentrum und Motivierungsfunktion im Sinne einer stärkeren Identifikationsmöglichkeit für Mitarbeiter/-innen gesehen. Weitere Funktionen von Leitbildern sind neben der Orientierung und Motivation generell die Koordinations- und Legitimationsfunktion. In der organisationspsychologischen Fachliteratur sind zahlreiche Fallbeispiele und Handlungsempfehlungen dokumentiert, die für eine effiziente und produktive Realisierung dieses Prozesses hilfreich sein können. Im Bildungszentrum Kirkel ist die Leitbildentwicklung insofern eng mit der (Weiter-)Entwicklung des Monitoring-Systems verbunden als mit dem Leitbild zentrale Zielkriterien (im Sinne von Oberzielen) bestimmt werden, aus denen konkretere strategische und operative Ziele abgeleitet werden können, die im Kriterien-Katalog des Monitoring-Systems (vgl. Anhang, S. 87-93) dokumentiert werden. Bei der Ableitung von Teilzielen aus Oberzielen wird generell empfohlen, Teilziele nach dem in der Projektmanagement-Literatur etablierten sog. SMART-Prinzip zu formulieren: Danach sollten Ziele spezifisch (d.h. exakt formuliert und auf die Oberziele bezogen sein), messbar (d.h. die Zielerreichung muss überprüft werden können; dies gilt für quantitative wie für qualitative Ziele), attaktiv (d.h. die Ziele sollen motivierend im Sinne von lohnenswert sein), realistisch (d.h. erreichbar bzw. realisierbar) und terminiert (d.h. jedes Ziel muss eine Zeitvorgabe haben, bis wann es erreicht werden soll) sein. Nur durch ein in dieser Weise klar formuliertes und in sich geschlossenes Zielsystem, das auf seine Gültigkeit und Aktualität überprüft ist, kann die Seminarqualität des Bildungszentrums Kirkel umfassend und dauerhaft gemessen werden.

Bei einer Leitbildentwicklung ist zunächst zu klären, was die eigentliche Motivation für die Initiierung eines solchen Prozesses ist (z.B.: Steht tatsächlich die inhaltliche Leitbildentwicklung im Vordergrund oder ist die Absicht, Visionen zu präzisieren, verbunden mit oder eigentlich motiviert durch das Interesse, ungeklärte Konflikte zwischen den Beteiligten auf diese Art und Weise zu lösen?). Eine Leitbildentwicklung sollte, polemisch formuliert, mehr sein als nur ein öffentlichkeitswirksames Gerede zur Verschönerung einer Hochglanzbroschüre (im Sinne von "Wir fühlen uns unseren Kunden, Mitarbeitern und der Gesellschaft in besonderer Weise

verpflichtet"), sondern immer zur Konkretisierung und damit Klärung von Missverständnissen sowie besseren Verständigung dienen.

Erfahrungsgemäß dauern Leitbild-Prozesse ein bis zwei Jahre¹⁷ und werden durch externe Moderatoren bzw. Moderatorinnen begleitet, die durch den Prozess führen, indem sie bei der Ablaufgestaltung beraten und mit Fragen zu zielführenden Diskussionsprozessen und allgemein konsensfähigen, akzeptierten Ergebnissen zu verhelfen versuchen. Externe Moderatoren/Moderatorinnen nehmen aus ihrer Rolle heraus nicht selbst an der inhaltlichen Diskussion teil und bewahren somit ausreichend professionelle Distanz im Falle konfliktreicher Prozesse. Im Bildungszentrum Kirkel soll der Leitbild-Prozess durch ein aus zwei Personen bestehendes Moderatoren-Team begleitet werden, was als eine sehr günstige Voraussetzung für die Möglichkeiten der Moderation und Diskussionsführung angesehen werden kann.

Inhaltlich könnten im Leitbild-Prozess u.a. die folgenden Themen bezüglich der Zukunft der Politischen Bildung im Saarland relevant sein, die mittels leitfadengestützter Experteninterviews ermittelt und in einem Arbeitspapier von Michaela Harings (2004) zusammen getragen wurden: Es wurde gefragt nach (1) dem Verständnis des Begriffs „Politische Bildung“ sowie der aktuellen Situation der Politischen Bildung, (2) nach Gestaltungs- und Veränderungsvorschlägen für die Politische Bildung nach dem novellierten SWBG, (3) nach erforderlichen Kompetenzen (und ggf. denkbaren Unterstützungsangeboten des Bildungszentrums Kirkel) bei Dozierenden in der Politische Bildung, (4) nach konkreten, auf die Zukunft gerichteten Maßnahmen für das BZK, (5) nach der Rolle des SaarLernNetz in der zukünftigen Entwicklung sowie (6) nach Wünschen für die Zukunft der Politischen Bildung und auf gesamtgesellschaftliche Entwicklungen in Bezug auf Politische Bildung. In den Antworten der Experten bzw. Expertinnen konnten zur ersten Frage generell ein enger Begriff von politischer Bildung (d.h. explizit politische Wissensinhalte werden vermittelt wie z.B. Informationen zur Rentenreform) versus weiterer Begriff von Politischer Bildung (zwischenmenschliche Kompetenzen wie Kommunikationskompetenzen und/oder Handlungskompetenzen werden gebildet bzw. verbessert) unterschieden werden. Dementsprechend wurden die weiteren Fragen z.T. sehr unterschiedlich beantwortet und eine Vielzahl interessanter Vorschläge für Maßnahmen und Konzepte entwickelt, die produktiv für den Leitbild-Prozess genutzt werden könnten. Weiterhin kann für den Leitbild-Prozess zur Generierung von Fragen das beschriebene Modell des organisierten Informationstransfers (vgl. S. 12-16) genutzt werden. Beispielsweise wäre anhand dieses Modells auf der Ebene der Informationserzeugung danach zu fragen, anhand welcher Kriterien die Dozierenden als Produzenten der Information von wem ausgewählt wurden (Steuerungsebene), ob und wann der Austausch von Dozierenden bei sonst gleich bleibenden Bedingungen zu einer Veränderung des Informationstransfers führte (Prozessebene) und welche Wirkungen eine solche Änderung auf den Informationstransfer und die Verbreitung der Botschaft in der Zielpopulation hatte (Wirkungsebene). Dementsprechend

¹⁷ Da im Rahmen der Erarbeitung des Kriterienkatalogs während der Projektlaufzeit bereits erhebliche Vorarbeiten bei der Klärung und Präzisierung von Zielen des Bildungszentrums Kirkel geleistet worden sind, die für den Leitbildprozess genutzt werden können, kann von einer kürzeren Dauer (ca. ½ bis 1 Jahr) des Leitbildprozesses ausgegangen werden.

lassen sich wiederum weitere Fragestellungen ableiten, die zur Qualitätsbeurteilung und zur Konkretisierung des Leitbilds herangezogen werden können.

Die im Leitbild-Prozess erarbeiteten Ergebnisse können in andere Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum insbesondere auf der Planungs-Ebene einfließen (vgl. Abbildung 10, S. 39): Als zentral ist hierbei die Weiterentwicklung und fortlaufende Aktualisierung des Kriterien-Katalogs zu sehen sowie die zumindest jährliche Anpassung der Seminartypologie und der darauf aufbauenden Programmkonzeption. Der Kriterien-Katalog muss im Sinne einer Verbindung von Leitbild-Prozess und Kriterienentwicklung alle Kriterien enthalten, die im Leitbild-Prozess den entwickelten und definierten Soll-Vorgaben, Zielen, (als zentral bewerteten) Schlüsselaufgaben oder Bewertungsmaßstäben konsensuell zugrunde gelegt wurden. Diese zugrunde gelegten Soll-Vorgaben oder Kriterien werden dann im Rahmen des Monitoring-Systems hinsichtlich ihrer Erreichung oder Nichterreichung gemessen. Der Kriterien-Katalog kann somit genutzt werden, die im Leitbild-Prozess erarbeiteten, für das Monitoring-System und die Bewertung der Seminarqualität relevanten Ergebnisse verbindlich zu dokumentieren. Auf der operativen Ebene kann er für die Planung, Datenerhebung und Rückmeldung sowie Verbesserung der Seminarqualität genutzt werden.

Weiterhin können die Ergebnisse aus dem Leitbild-Prozess unmittelbar für die Programmkonzeption fruchtbar gemacht werden: Wenn beispielsweise im Leitbild-Prozess die politische Entscheidung getroffen wurde, einem bestimmten Typus von Seminaren (z.B. auf die Vermittlung sozialer Kompetenzen orientierte Präsenz-Seminare oder generell Seminare mit integrierten Online-Angeboten) anteilsmäßig ein stärkeres Gewicht im Bildungsprogramm zu geben, kann in der Seminar-Typologie überprüft werden, inwiefern dies im aktuellen Bildungsprogramm umgesetzt wurde. Es kann dann weiterhin mittels der Datenerhebung und Rückmeldung beurteilt werden, ob diese politische Entscheidung zu einem höheren Erfolg (im Sinne eines höheren prozentualen Anteils positiver bewerteter Seminare) führte. Für die Programmkonzeption kann der Leitbild-Prozess nachvollziehbare und klare Kriterien für Auswahl und Zusammenstellung von Seminaren erbringen. Eng verbunden mit Kriterien für die Auswahl und Zusammenstellung von Seminaren für die Programmkonzeption ist auf der Planungs-Ebene des Monitoring-Systems die Frage nach der Ausgestaltung der Seminar-Beschreibungen. Hier ist denkbar, dass eine Reduktion der Anzahl bisheriger Fragen (siehe S. 55) durch eine Fokussierung der einzuholenden Informationen auf qualitätsrelevante Kriterien und für die Ablauforganisation unabdingbare Informationen für alle Beteiligten vorteilhaft sein könnte. Ein Vorschlag für eine solche kriterienorientierte Seminarbeschreibung ist im Anhang (S. 112) beispielhaft aufgeführt. Eine online-gestützte Erfassung der entsprechenden Informationen für die Seminar-Beschreibung bei den Dozierenden könnte zudem den Vorteil erbringen, eine Einheitlichkeit und bessere Übersichtlichkeit im Format zu erreichen sowie eine einfache Verwertbarkeit und Fehlerreduzierung durch direkte Kopierbarkeit der Texte für die Zusammenstellung für den Bildungskurier zu implizieren. Eine online-gestützte Datenerhebung und Rückmeldung von Ergebnissen wird ebenfalls mittel- und längerfristig administrative Vorteile bewirken.

Durch das kontinuierliche Monitoring anhand der vereinbarten Bewertungskriterien bzw. Qualitätskriterien kann dauerhaft die Entwicklung von Wirkungen (z.B. o.g. politischer Entscheidungen hinsichtlich der programmatischen Ausrichtung des Bildungsangebots im BZK) gemessen und dokumentiert werden sowie die gewonnenen Informationen den Entscheidungsträgern „just in time“ zur Verfügung gestellt werden. Dies bedeutet, dass im Rahmen eines solchen umfassend angelegten Qualitätsmanagements allgemeiner und politischer Weiterbildungsangebote rechtzeitig Entscheidungen über die Art und den Umfang konzeptioneller Veränderungen (zu denen der Einsatz von E-Learning-Modulen als ein Element zu zählen ist) getroffen werden können, die eine überprüfbare Verbesserung der Wirkungen mit sich bringen sollen. Da die Hauptaufgabe eines solchen fortlaufend durchgeführten Monitoring in der schnellen Bereitstellung von Informationen zu sehen ist und das Monitoring-System naturgemäß auf bestimmte festgelegte Zielbereiche fokussiert bleibt, sollte das Monitoring-System in größeren Zeitabständen im Rahmen einer Evaluation auf den Prüfstand gestellt werden (siehe S. 74). Bei der Wahl eines hierzu geeigneten Evaluationsmodells für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel ist, wie bereits ausgeführt, die Frage nach dem Verhältnis von Fremd- und Selbstevaluation entscheidend (vgl. S. 11). Für das Bildungszentrum Kirkel wurde diesbezüglich vorgeschlagen, durch Nutzung des Monitoring-Systems primär selbstevaluativ vorzugehen und externe Evaluationen bei gegebenen Anlässen zu Hilfe zu nehmen. Zur Durchführung von Selbstevaluation¹⁸ hat die Deutsche Gesellschaft für Evaluation (DeGEval, 2004) kürzlich eine Empfehlung verabschiedet. Die Umsetzung einer Selbstevaluation im Bildungszentrum Kirkel setzt als Verfahren dementsprechend voraus, dass alle am Qualitätsentwicklungsprozess Beteiligten (Leiter des Bildungszentrums, Dozierende sowie das beteiligte Personal des BZK) sich der ernsthaften Frage stellen müssen, ob sie Kritik ehrlich zugeben und Fehler annehmen können und ob sie bereit sind, nötige Veränderungen umzusetzen. Diese Frage, die eng mit der „Evaluierbarkeit“ einer Einrichtung verbunden ist, kann nach den während des Forschungsprojekts im Bildungszentrum Kirkel gesammelten Erfahrungen als vergleichsweise sehr positiv bewertet werden.

Im Rahmen einer Evaluation, die das entwickelte Monitoring-System sinnvoll ergänzen sollte, können die möglicherweise im Rahmen einer Selbstevaluation entstehenden Missstände aufgedeckt werden: Die während dieses Prozesses der Selbstevaluation bisher unberücksichtigten Schwachstellen oder Problembereiche können durch eine Evaluation offen gelegt werden, und auf dieser Grundlage können entsprechende konstruktive Lösungsvorschläge erarbeitet werden. Durch die Einbeziehung von Evaluationen in den kontinuierlichen Monitoring-Prozess sollen solche Fehlentwicklungen frühzeitiger erkennbar, Fortschritte besser dokumentiert und die Qualitätsentwicklung generell transparenter gemacht werden.

¹⁸ Als Selbstevaluationen werden Verfahren bezeichnet, bei denen die praxisgestaltenden Fachleute identisch sind mit den Evaluatoren bzw. Evaluatorinnen, d.h., die Akteure überprüfen ihre eigene Tätigkeit, und die aktiv Mitwirkenden sind gleichzeitig praxisverantwortlich und evaluationsverantwortlich.

Da sich, wie bereits ausgeführt, eine Zertifizierung von Weiterbildungseinrichtungen gemäß der DIN/ISO 9000er-Reihe bislang nicht flächendeckend durchgesetzt hat und auch mit einer gewissen Skepsis bedacht wird (vgl. Feuchthofen/Severing 1995, S. XVII), sollte für das Bildungszentrum Kirkel der qualitätsentwickelnde Gedanke im Vordergrund stehen. Die Diskussion um Maßstäbe und Indikatoren ist möglicherweise wichtiger für die Verbesserung der Qualität von Weiterbildung als es das „Abarbeiten“ einer Zertifizierung sein könnte. In diesem Sinne ist ‚der Weg das Ziel‘.

Literatur

- Angus, Robert B./Gundersen, Norman A. (1999): *Planning, Performing and Controlling Projects. Principles and Applications*. New York: Prentice Hall.
- Arnold, Ralf/Krämer-Stürzl, Antje (1995): Zugänge und Methoden zur Evaluierung von Weiterbildung. In: Feuchthofen, Jörg E./Severing, Eckart (Hg.): *Grundlagen der Weiterbildung. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung*. Berlin: Luchterhand, S. 3-22.
- Arnold, Rolf (1997): *Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung*. Opladen: Leske & Budrich.
- Baeßler B./Lücke S./Koring B./Kinnebrock S./Rössler P. (2003): E-Learning-Systeme: Theoriegeleitete Konzeption, Qualitätsmanagement, Implementierung. *Zeitschrift für Medienpsychologie, Vol 15(1)*, pp. 13-23.
- Bardeleben, Richard von (1995): *Weiterbildungsqualität – Konzepte, Instrumente und Kriterien*. Herausgegeben vom Bundesinstitut für Berufsbildung. Bielefeld: Bertelsmann Stiftung.
- Barton-Ziemann, Martina (1995): Qualitätskriterien für AFG-geförderte berufliche Bildungsmaßnahmen. In: Feuchthofen, Jörg E./Severing, Eckart (Hg.): *Grundlagen der Weiterbildung. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung*. Berlin: Luchterhand, S. 57-74.
- Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (Hg.) (2001): *Qualitätsmanagement in der Weiterbildung*. Berlin: Beuth.
- Endruweit, Günter (2002): Kommunikation. In: Endruweit, Günter/Trommsdorff, Gisela (Hg.): *Wörterbuch der Soziologie*. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Feuchthofen, Jörg E./Severing, Eckart (Hg.) (1995): *Grundlagen der Weiterbildung. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung*. Berlin: Luchterhand.
- Gerlich, Petra (1999): *Controlling von Bildung, Evaluation oder Bildungs-Controlling? Überblick, Anwendung und Implikationen einer Aufwand-Nutzen-Betrachtung von Bildung unter besonderer Berücksichtigung wirtschafts- und sozialpsychologischer Aspekte am Beispiel akademischer Nachwuchskräfte in Banken*. München, Mehring: Hampp.
- Härtel, Michael; Stockmann, Reinhard; Gaus, Hansjörg (Hg.; 2000): *Berufliche Umweltbildung und Umweltberatung: Grundlagen, Konzepte und Wirkungsmessung*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Harings, M. (2004): *Didaktische und methodische Innovationen in der arbeitnehmerorientierten Bildung. Teil 2: Zusammenfassung der Expertengespräche zum Stand und zu den Perspektiven der arbeitnehmerorientierten politischen Bildung*. Arbeitspapier des „KomBi.ak“. Saarbrücken: Arbeitskammer des Saarlandes.

- Heiner, Maja (1998): Lernende Organisation und Experimentierende Evaluation. Verheißungen Lernender Organisationen. In: Heiner, Maja (Hg.): *Experimentierende Evaluation: Ansätze zur Entwicklung lernender Organisationen*. München: Weinheim, S. 11-55.
- Imai, Masaaki (2002): *Kaizen: Der Schlüssel zum Erfolg im Wettbewerb*. München: Ullstein (2. Auflage).
- Knapp, Mark L. (1997): *Handbook of interpersonal communication*. Californien: Thousand Oaks (2. Auflage).
- KomBi-Ak (2004): *Qualitätskriterien/Standards für online-gestützte Bildungsmaßnahmen im SLN. Empfehlungen für Blended Learning & E-Learning im Saarland*. Saarbrücken: Arbeitskammer des Saarlandes / Bildungszentrum Kirkel.
- Kranz, Helger T. (1981): *Einführung in die klassische Testtheorie*. Frankfurt am Main: Fachbuchhandlung für Psychologie (2. Auflage).
- Landert, Charles (1996): Externe und interne Evaluation – Schnittstellen und Übergänge. In: Heiner, Maja (Hg.): *Qualitätsentwicklung durch Evaluation*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 68-85.
- Landesbeirat für Weiterbildung Rheinland-Pfalz (2003): *Gender Mainstreaming in der Qualitätsentwicklung für Weiterbildungsorganisationen. Ergebnisse eines Modellprojektes*. Mainz.
- Larsen, Otto N. (1964): Social Effects of Mass Communication. In: Faris, Robert E.L. (Hg.): *Handbook of Modern Sociology*. Chicago: Rand McNally, S. 348-381.
- Liebold, Christiane (2003): *Das Qualitätsmodell für dezentrale Weiterbildungsorganisationen und ihre Landesorganisationen*. Mainz: Evangelische Landesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz.
- Lienert, Gustav A. (1969): *Testaufbau und Testanalyse*. Weinheim u.a.: Beltz (3. Auflage).
- Litke, Hans-Dieter/Kunow, Ilonka (2002): *Projektmanagement*. Freiburg: Haufe, (3. Auflage).
- Mehan, Hugh/Miller-Souviney, Barbara/Riel, Margaret/Souviney, Randy/Whooley, K./Liner, B. (1986): *The write help: A handbook for computers in classrooms*. Chicago: Scott, Foresman & Co.
- Meyer, Wolfgang (2002): Was sind die Erfolgsfaktoren für betriebliche Umweltberatung? In: Brickwedde, Fritz/Peters, Ulrike (Hg.), *Umweltkommunikation – vom Wissen zum Handeln*. 7. Internationalen Sommerakademie 2001 in St. Marienthal. Berlin: Erich Schmidt Verlag, S. 155-170.
- Meyer, Wolfgang (2000a): Umweltberatung als organisierter Informationstransfer. In: Stockmann, Reinhard/Gaus, Hansjörg/Härtel, Michael (Hg.): *Berufliche Umweltbildung und Umweltberatung. Grundlagen, Konzepte und Wirkungsmessung*. Bielefeld: Bertelsmann Verlag, S. 90-108.

- Meyer, Wolfgang/Höhns, Gabriele (2002): *Was ist Evaluation?* Bonn: BiBB (Schriftenreihe des Bundesinstituts für Berufsbildung Heft 59; in deutscher und russischer Sprache).
- Meyer, Wolfgang/Jacoby, Klaus-Peter/Stockmann, Reinhard (2003): Umweltkommunikation in Verbänden. Von der Aufklärungsarbeit zur institutionellen Steuerung nachhaltiger Entwicklung. In: Linne, Gufrun/Schwarz, Michaela (Hg.): *Wie ist nachhaltiges Wirtschaften machbar? Ein Handbuch für nachhaltige Entwicklung*. Opladen: Leske+Budrich.
- Müller-Kohlenberg, Hildegard/Beywl, Wolfgang (2002): *Überlegungen zu Standards der Selbstevaluation. Diskussionsstand vor der Jahrestagung Selbstevaluation am 15./16.3.2002 in Remscheid*. Unveröffentlichtes Manuskript.
- Ponzurick, Th. G./Russo-France, K./Logar, M. L. (2000): Delivering Graduate Marketing Education: An Analysis of Face-to Face versus Distance Education. *Journal of Marketing Education*, Vol. 22, pp. 180-187.
- Pool, Ithiel de Sola/Schramm, Wilbur (Hg.) (1973): *Handbook of Communication*. Chicago: Rand MacNally.
- Reischmann, Jost (2003): *Grundlagen der Weiterbildung. Weiterbildungsevaluation*. Neuwied: Luchterhand.
- Schiersmann, Christiane/Thiel, Heinz-Ulrich (1999): *Projektmanagement als Organisationsentwicklung im Sozial- und Bildungsbereich*. Leverkusen: Leske & Budrich
- Schnell, Rainer/Hill, Paul/Esser, Elke (1999): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. München, Wien: Oldenbourg.
- Stahl, Thomas (1995): Selbstevaluation. Ein Königsweg zur Qualitätssicherung in der Weiterbildung? In: Feuchthofen, Jörg E./Eckart, Severing (Hg.): *Grundlagen der Weiterbildung. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung*. Berlin: Luchterhand, S. 88-101.
- Stephan, Petra (1995): Qualitätsmanagement in Weiterbildungseinrichtungen – Ergebnisse aus Einzelfalluntersuchungen. In: Feuchthofen Jörg E./Eckart, Severing (Hg.): *Grundlagen der Weiterbildung. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung*. Berlin: Luchterhand, S. 178-202.
- Stockmann, Reinhard (2002): Qualitätsmanagement und Evaluation – Konkurrierende oder sich ergänzende Konzepte? In: *Zeitschrift für Evaluation*, 1.Jahrgang, Heft 2, S. 209-244.
- Stockmann, Reinhard (Hg.) (2000a): *Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder*. Opladen: Leske & Budrich.
- Stockmann, Reinhard (2000b): Methoden der Wirkungs- und Nachhaltigkeitsanalyse: Zur Konzeption und praktischen Umsetzung. In: Müller-Kohlenberg, Hildegard/Münstermann, Klaus (Hg.): *Qualität von Humandienstleistungen*. Opladen: Leske & Budrich.

- Stockmann, Reinhard/Gaus, Hans-Jörg/Härtel, Michael (Hg.) (2000): *Berufliche Umweltbildung und Umweltberatung. Grundlagen, Konzepte und Wirkungsmessung*. Bielefeld: Bertelsmann Verlag.
- Stockmann, Reinhard/Krapp, Stefanie/Meiers, Ralph/schäffer, Erik/Ludwig, Martina (2003). *eBuT – eLearning in der Bewegungs- und Trainingswissenschaft*. Unveröffentlichter Bericht. Saarbrücken: Centrum für Evaluation, Universität des Saarlandes.
- Uhl, Katrin/Susanne Ulrich/Florian M. Wenzel (Hg.) (2004): *Was können wir messen? Wirkungsevaluation politischer Bildung*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Ver.di Bildung + Beratung (2003): *Lernerorientierte Qualität in der Weiterbildung. Das Handbuch*. Hannover: Expressum Verlag.
- Wenzel, Florian M. (2004): Selbstevaluation wertschätzend gestalten. Methodisches Vorgehen in sechs Schritten. In: Uhl, Katrin/Ulrich, Susanne/Wenzel, Florian M. (Hg.): *Was können wir messen? Wirkungsevaluation Politischer Bildung*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Wenzel, Florian M./Ulrich, Susanne (2003): *Partizipative Evaluation. Ein Konzept für die Politische Bildung*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung (kostenlos zu beziehen unter www.bertelsmann-stiftung.de).
- Wenzel, Florian M./Seberich, Michael (2002): Handeln reflektieren, Demokratie erleben. Das Projekt Erziehung zu Demokratie und Toleranz. In: Breit, Gotthard/Schiele, Siegfried (Hg.): *Demokratie-Lernen als Aufgabe der Politischen Bildung*. Bonn: Wochenschau Verlag.
- Wholey, Joseph/Hatry, Harry/Newcomer, Kathryn (Hg.) (1994): *A Handbook of Practical Program Evaluation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Anhang

Der Anhang dieses Berichts beinhaltet die Original-Materialien zu den folgenden Elementen des Monitoring-Systems:

- (A) Kriterien-Katalog
- (B) Seminartypologie
- (C) Fragebögen zur Seminarbewertung
 - (C.1) Fragebogen für DozentInnen
 - (C.2) Fragebogen für TeilnehmerInnen zur Seminarbewertung
 - (C.3) Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten
- (D) Checkliste zur Vorbereitung und Auswertung der Seminarbefragungen
- (E) Anleitungsblatt für Dozenten/Dozentinnen zur Durchführung von Seminarbefragungen
- (F) Datenmaske – Auswertungsblätter
- (G) Themenliste für „Vier-Augen-Gespräche“
- (H) Vorlage für Seminarbeschreibungen
- (I) Fragebogen: Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots
- (J) Fragebogen: Schriftliche Befragung zur Ermittlung langfristiger Wirkungen

(A) Kriterien-Katalog – Seite 1

Bildungszentrum Kirkel – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung

Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
1. INPUT DURCH DIE ORGANISATION				
1.1. Ziele der Organisation	Der Bildungsauftrag des BZK wird in Leitzielen („Mission“), strategischen und ggf. operativen Zielen öffentlich dargelegt.	/.	Päd. Ausschuss	/.
Zielsystem				
1.1.1.1. Leitziele				
1.1.1.2. Strategische Ziele				
1.1.1.3. Operative Ziele				
Ziel-Akzeptanz	Das Zielsystem wird den relevanten Gruppen (Arbeitskammer, Päd. Ausschuss, Dozenten sowie sonstigem Personal des BZK) vorgestellt und von diesen Gruppen akzeptiert.	/.	Päd. Ausschuss; (moderiert durch CEval)	Arbeitsreffen oder schriftliche Beratung (schriftliche Zusage und Stellungnahmen)
1.1.1.4. AK/Päd. Ausschuss				
1.1.1.5. Lehrpersonal (Dozenten)				
Zielerreichung	Siehe unter Punkt 3: OUTPUT / IMPACT			
1.1.1.6. Missions-Ebene				
1.1.1.7. Strategische Ebene (mittelfristig, Bildungsprogramm)				
1.1.1.8. Operative Ebene (Veranstaltungen)				
1.2. Konzepte	Die Konzepte des BZK (Mission, jährliches Bildungsprogramm und einzelne Kurse), durch die die Ziele der drei Zielebenen verwirklicht werden sollen, werden ebenfalls kommuniziert.	/.	Päd. Ausschuss	s.o., zusammen mit Diskussion zum Zielsystem
Mission				
Kursangebot (jährl. Bildungsprogramm)				
Einzelner Kurs				

(A) Kriterien-Katalog – Seite 2

Centrum für Evaluation – Monitoringssystem im BZK – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung – Stand: Januar 2004				
Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
1.3. Ressourcen	Das BZK bietet optimale Ressourcen, um die o.g. Konzepte umzusetzen. (Gemeint sind hiermit vor allem technische und sonstige Infrastruktur, Finanzielle Ausstattung, qualifiziertes Lehr- und sonstiges Personal.)		BZK; CEval (Datenerhebung)	Feedback der DozentInnen (Fragebogen oder Befragung)
(Technische) Infrastruktur		kaum techn. Störungen;		
Finanzen		konkurrenzfähige Honorare für DozentInnen		
Lehrpersonal				
Sonstiges Personal				
1.4. Organisatorische Abläufe	Die organisatorischen Abläufe im BZK unterstützen die optimale Umsetzung der Konzepte, sprich der Bildungsveranstaltungen. Unter diese Abläufe fallen formale Zuständigkeiten und Verwaltungsabläufe, die klar geregelt und effektiv sein sollten, sowie die Kommunikation mit Lehrpersonal, TeilnehmerInnen und der Trägerin (AK).	Kaum Beschwerden weder der TeilnehmerInnen noch der DozentInnen	BZK; CEval (Datenerhebung)	Feedback der DozentInnen und TeilnehmerInnen (Fragebogen und/oder Befragung)
Formale Zuständigkeiten				
Verwaltungsabläufe				
Kommunikation				
1.4.1.1. Mit Lehrpersonal				
1.4.1.2. Mit TN				
1.4.1.3. Mit Träger (AK)				
1.5. Externe Vernetzung	Das BZK und sein Angebot sollen extern vernetzt sein mit anderen Trägerorganisationen, anderen Bildungszentren, ExpertInnen, politischen EntscheidungsträgerInnen, Betrieben und seinen Zielgruppen (Seminar-TeilnehmerInnen). Die externe Vernetzung soll zur Qualität des Angebots beitragen.	./	Päd. Ausschuss; BZK;	./
Andere Trägerorganisationen (z.B. Gewerkschaften)				
Andere Bildungszentren				
Experten				
Politische Entscheidungsträger				
Betriebe				
Zielgruppe(n)				

(A) Kriterien-Katalog – Seite 3

CEval Centrum für Evaluation – Monitoringsystem im BZK – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung – Stand: Januar 2004				
Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
2. PROZESS (DER KOMPETENZVERMITTLUNG)				
2.1. Lernziele	Für das Bildungsangebot des BZK werden allgemeine Lernziele, die das Angebot prägen und auszeichnen, formuliert (vgl. auch 1.1. Zielsystem). Gleichfalls werden auf Seminar- bzw. Veranstaltungsebene Grob- und Feinlernziele schriftlich dargelegt.	/.	Päd. Ausschuss; ggf. DozentInnen; (moderiert durch CEval)	Schriftliche Darlegung
Allgemeine ¹				
Lernziele ²				
2.2. Ziel-Kongruenz³	Diese allgemein und speziell formulierten Ziele decken sich mit den Erwartungen der TeilnehmerInnen und werden von dem/der DozentIn akzeptiert.	TeilnehmerInnen nehmen Lernziele an.	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen (evtl. Befragung/Gruppendiskussion in Pre-test-Phase)
Erwartungen der TN ⁴				
Akzeptanz bei Dozent ⁵				
2.3. Umsetzung des didaktischen Konzepts⁶	Das didaktische Konzept wird reibungslos und für alle Beteiligten gewinnbringend umgesetzt.	TeilnehmerInnen „haben etwas“ vom Kurs.	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen, Fragebogen DozentInnen
Dozent setzt Konzept nicht gut um („schlechter Tag“)				
TN nehmen Konzept nicht an				
Konzept selbst ist ungeeignet				
Situative Faktoren ⁷				

¹ Lernziele (bezüglich der vier Kompetenzen: fachlich, methodisch, sozial, personal)
² (Grob-, Fein-) der Veranstaltung und ihre Entwicklung im Kurs-Verlauf
³ (d.h. Lernziel-Kongruenz zwischen TeilnehmerInnen und DozentIn)
⁴ z.B. TN haben „keine Lust“ auf Gruppen-Arbeit und dergleichen
⁵ z.B. Dozent will keine Kompetenzen vermitteln, die TN gegen politisches Konzept (z.B. Tarifautonomie) einsetzt;
⁶ Dieser Aspekt ist besonders wichtig für E-Learning, z.B. dass Dozent technischen und/oder didaktische Kompetenz für E-Learning/Blended learning fehlt, und/oder dass TN keine Medienkompetenz besitzen;
⁷ verhindern gelungene Umsetzung, z.B. Stromaustfall, technische Probleme bei E-Learning;

(A) Kriterien-Katalog – Seite 4

CEval Centrum für Evaluation – Monitoringsystem im BZK – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung – Stand: Januar 2004				
Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
2.4. Ressourcennutzung	Die zur Verfügung gestellten Ressourcen werden optimal eingesetzt.	.	BZK; CEval	Selbsteinschätzung (modifiziert durch CEval?)
Medieneinsatz (Nutzung der Infrastruktur)				
Personaleinsatz (Nutzung der Kompetenz)				
2.5. Abläufe	Die Abläufe während der Bildungsveranstaltung sind optimal: formaler Ablauf des Seminars (Zeitplanung, Logistik), logischer Ablauf („roter Faden“) sowie menschliche Interaktion zwischen den TeilnehmerInnen untereinander, zwischen TeilnehmerInnen und DozentIn bzw. zwischen DozentInnen (falls Team).	TeilnehmerInnen schätzen den Ablauf der Veranstaltung und die mitmenschliche Atmosphäre im Seminar.		Fragebogen TeilnehmerInnen, Fragebogen DozentInnen
Ablauf der Veranstaltung ⁸				
Menschliche Interaktion ⁹				
Logischer Ablauf („roter Faden“)				
2.6. Rahmenbedingungen außerhalb der Kurse	Die Rahmenbedingungen während, aber außerhalb der Bildungsveranstaltung selbst werden optimal sein. Innerhalb des BZK und von ihm selbst weitgehend beeinflussbar sind: Mitarbeiter des BZK, TN anderer Kurse und deren Verhalten, organisatorische Aspekte (wie Sauberkeit, Essensqualität).	TeilnehmerInnen schätzen die Rahmenbedingungen innerhalb des Kurses positiv ein (bzw. bemängeln nichts).	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen, Fragebogen DozentInnen
Innerhalb des BZK ¹⁰				
2.6.1.1. Andere Mitarbeiter des BZK				
2.6.1.2. Andere TN außerhalb des Kurses				
2.6.1.3. Organisatorische Aspekte (z.B. Sauberkeit, Essensqualität etc.)				

⁸ (formal, v.a. Zeitplanung)

⁹ (TN-TN, TN-Doz., Doz.-Doz.)

¹⁰ (d.h. während des Vermittlungsprozesses)

Störfaktoren, die innerhalb des BZK, aber außerhalb des Kurses entstehen (z.B. schlechte Essensqualität, verrauchte Räume oder Unfreundlichkeit von Mitarbeitern oder TN anderer Kurse), und Auswirkungen auf den Kursverlauf haben.

(A) Kriterien-Katalog – Seite 5

Centrum für Evaluation – Monitoringssystem im BZK – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung – Stand: Januar 2004				
Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
Außerhalb des BZK ¹¹	Faktoren, die außerhalb des BZK liegen und den Bildungsprozess beeinflussen, können sein: Austausch der TN mit früheren TN im BZK, mit ArbeitnehmerInnen, die noch nicht an BZK-Kursen teilgenommen haben, mit Dozenten/Experten des Themas sowie politische und wirtschaftliche Rahmenbedingungen.	TeilnehmerInnen schätzen die Rahmenbedingungen außerhalb des Kurses in Zusammenhang mit dem BZK positiv ein (bzw. bemängeln nichts).	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen, Fragebogen DozentInnen
2.6.1.4.	Austausch mit früheren TN des Kurses			
2.6.1.5.	Austausch mit ArbeitnehmerInnen, die nicht an BZK-Kursen teilgenommen haben ¹²			
2.6.1.6.	Austausch mit anderen DozentInnen/ExpertInnen zum Thema ¹³			
2.6.1.7.	Politische, Betriebliche u.a. Rahmenbedingungen ¹⁴			
3. OUTPUT/IMPACT				
3.1. Zielerreichung	Auf jeder der Ebenen operativ, strategisch und LeitzielerMission werden die Ziele erreicht.	TeilnehmerInnen erreichen die Lernziele des Kurses	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen, Fragebogen DozentInnen
Operativ ¹⁵	Die operative Ebene bezieht sich hierbei auf das Erreichen der Lernziele eines Kurses, strategisch auf die allgemeinen Lernziele des BZK (s.o. 2.1. Lernziele) und auf der Missions-Ebene auf die Ziele der Organisation (AK) für die Bildungsarbeit im BZK.			
Strategisch ¹⁶				
Mission ¹⁷				

¹¹ (d.h. vor/während/nach dem Vermittlungsprozess) Störfaktoren, die außerhalb des BZK entstehen (z.B. persönliche Belastungen oder Vorurteile), aber innerhalb des BZK-Kurses Wirkungen auf den Kursverlauf entfalten.

¹² z.B. Vorurteile, die innerhalb eines Betriebs gegen das BZK vorherrschen ("da gehen nur Gewerkschafter und Linke hin")

¹³ (z.B. Multiplikatoreffekte)

¹⁴ (z.B. Freistellung, SWbG)

¹⁵ (Lernziele des Kurses; kurzfristige Zielerreichung) z.B. Vokabeln in einer Lehrveranstaltung lernen, Abfrage: können sie die Vokabeln oder nicht?

¹⁶ (Ziele des Bildungsprogramms: mittelfristige Zielerreichung) z.B. Aktiver Wortschatz wurde ausgebaut, Abfrage: wurden die gelernten Vokabeln dauerhaft dem aktiven Wortschatz zugeführt?

¹⁷ (langfristige Zielerreichung) z.B. Erhöhung der Sprachkompetenz, Abfrage: können sich die Personen adäquat in der Fremdsprache ausdrücken?

(A) Kriterien-Katalog – Seite 6

Centrum für Evaluation – Monitoringssystem im BZK – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung – Stand: Januar 2004				
Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
3.2. Wirkungen der Konzepte	Die eingesetzten Konzepte sollen ihre intendierten Wirkungen entfalten, von der operativen, über die strategische Ebene hin zur Missionserfüllung.	./.	[CEval, ggf. als Folgeauftrag]	./.
Operational ¹⁸				
Strategische Konzeption ¹⁹				
Wege zur Missionserfüllung ²⁰				
3.3. Kompetenzen (Ressourcen des einzelnen Teilnehmers)	Die KursteilnehmerInnen sollen Kompetenzen in den vier Bereichen fachlich, methodisch, sozial und personal erwerben.	„Alle“ TeilnehmerInnen entwickeln bzw. schärfen diese Kompetenzen.	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen, Fragebogen DozentInnen
Fachliche				
Methodische				
Soziale				
Personale				
3.4. Diffusionswirkungen	Die Teilnahme an einem BZK entfaltet Diffusionswirkungen. Die TeilnehmerInnen sind motiviert zur weiteren Informationssammlung und –verarbeitung über das behandelte Thema. Die TeilnehmerIn selbst kann weitere Verbreitungseffekte hervorrufen, wenn sie die erworbenen Kompetenzen nach dem Seminar einsetzt.	Einige TeilnehmerInnen bekunden die Absicht, über den Kurs hinaus das Thema weiter zu verfolgen.	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen
(Re-)Aktion des Teilnehmers				
3.4.1.1. Motivierung zur weiteren Informationssammlung				
3.4.1.2. Verarbeitung von Information				
Verbreitungseffekte durch einzelnen TN				
Verbreitungseffekte, die über den einzelnen TN hinausgehen				

¹⁸ Didaktischen Konzepte des Kurses z.B. Haben die eingesetzten Methoden zum Erlernen der Vokabeln geführt oder nicht?

¹⁹ Z.B. Haben die angebotenen Veranstaltungen/Maßnahmen (z.B. e-learning) zur Erhöhung des aktiven Wortschatzes beigetragen?

²⁰ Z.B. Haben unsere Maßnahmen zum Erwerb der Sprachkompetenz beigetragen?

(A) Kriterien-Katalog – Seite 7

Centrum für Evaluation – Monitoringsystem im BZK – Kriterienkatalog zur Seminarbewertung – Stand: Januar 2004				
Gliederungspunkt	Indikator/Kriterium	Quantifizierung	Zuständigkeit	Datenerhebung/Vorgehen
3.5. Rahmenbedingungen, die den Output/Impact beeinflussen	Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit dem BZK werden positiv beeinflusst werden, z.B. durch Förderung des Lerntransfers als Teil des Seminars.	.	CEval (Datenerhebung)	Fragebogen TeilnehmerInnen
Im Zusammenhang mit dem BZK	(Nicht oder nicht unmittelbar beeinflussbare Rahmenbedingungen wie politische und rechtliche, persönliche und sonstige müssen ertragen werden.)			
3.5.1.1. Förderung des Transfers, z.B. Coaching				
3.5.1.2. Veränderungen des Inputs ²¹				
Sonstige Rahmenbedingungen				
3.5.1.3. Politische und rechtliche Rahmenbedingungen ²²				
3.5.1.4. Persönliche Rahmenbedingungen ²³				
3.5.1.5. Sonstige Rahmenbedingungen				

²¹ (z.B. Werbemaßnahmen)

²² Wirtschaftliche Lage, Beschäftigungspolitische Ausgangslage, Mitbestimmungsrechte etc.

²³ (z.B. Beschäftigungssituation, Familiäre Ausgangslage etc.)

(B) Seminartypologie – Seite 2

Seminar	Seite	TN-Gruppe (Formale Zulassung)							Verw.- interese		Vermittelte Kompetenz					Art der Teil- nahme		Erforderl. Vorkennt- nisse			Methoden									
		A	A	A	A	A	A	A	B	B	C	C	C	C	C	C	D	D	E	E	E	F	F	F	F	F	F	F	F	
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	3	4	5	1	2	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8		
Gesprächsführung und Verstehen lernen	79							X				X								X									30	
Betriebsklima produktiv gestalten	85									X		X									X									40
Geschichte der Saarländischen Arbeiterbewegung von 1945-heute	96																				X									40
Beurteilung der Arbeit am Bildschirmarbeitsplatz	40	X										X									X									33
Interessenvertretung in wirtschaftl. Angelegenheiten	38	X										X									X									33
Arbeitsbedingungen in Saar-Lor-Lux; Was bedeutet die Großregion für Arbeitnehmer?	33	X								X											X									15
Im Rampenlicht	91									X		X									X									10
Hauptrolle zu vergeben	92									X		X									X									10
Raufen nach Regeln	74									X		X									X									10
Haftungsrisiken für den betriebl. Mitarbeiter im Bereich Umweltschutz und Arbeitsschutz										X		X									X									10
Umgang mit kritischer Öffentlichkeit										X		X									X									10
Der Geschlechterkonflikt am Arbeitsplatz										X		X									X									10
Sorgen für sich selbst- Selbsthilfe in Konflikten										X		X									X									10
Argumentationstraining gegen Stammtischparolen	55									X		X									X									20
Gender-Kompetenz für Betriebsräte	34	X										X									X									20
Frauen erleben Macht	70									X		X									X									10
Fit für die nächste Betriebsversammlung	39	X								X		X									X									10
Bergbaugeschichte und Bergbaukultur an der Saar	69									X		X									X									10
Industriekultur im Saarland										X		X									X									10
Gesundheit ist machbar										X		X									X									10
Zwischentöne										X		X									X									10
Erfolg über Eigenpräsentation										X		X									X									10
Frauen für Frauen – mit Stil ans Ziel										X		X									X									10
Arbeitnehmerschutzrechte	57									X		X									X									10
Gesundheit im Betrieb ganzheitlich betrachtet										X		X									X									10
Arbeitsschutz für jedermann	58									X		X									X									10
Ergonomie zur Gesundheitsförderung	80									X		X									X									10
Arbeit – Mensch - Gesundheit	50									X		X									X									10

(B) Seminartypologie – Seite 4

Seminar	Seite	TN-Gruppe (Formale Zulassung)							Verw- interese		Vermittelte Kompetenz					Art der Teil- nahme		Erforderl. Vorkenn- nisse			Methoden																							
		A	A	A	A	A	A	A	B	B	C	C	C	C	C	C	D	D	E	E	E	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F													
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	3	4	5	1	2	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8																
Fair und erfolgreich verhandeln	37	X	X	X	X			X		X	X	X						X			10	20	25	15	25																			
Selbstmanagement	53						X		X				X					X			10	10	40		30																			
Wie wird eine Gruppe zum Team?	77						X		X				X					X			10	15	40		25																			
Soziale Sicherheit	86						X		X				X					X			X																							
Grundlagen der Arbeitnehmerbesteuerung	26	X		X						X																																		
Arbeitnehmerschutzrechte	57						X																																					
Präsentationen mit dem Computer erstellen	52						X						X																															
Altersteilzeit, Rente, Betriebliche Altersversorgung für Betriebs- und Personalratsmitglieder	27	X																																										
Besprechungen, Sitzungen und Verhandlungen effektiv gestalten	29	X	X	X	X					X			X											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Mut zum Vorsitz- Seminar für Frauen	94						X					X																																
Mut zum Erfolg – Seminar für Frauen	67						X					X																																
Zeitmanagement und Stressbewältigung												X																																
Jetzt rede ich – Rhetorik für Frauen												X																																
Das beratende Gespräch												X																																
Betriebs- und Personalräte als kompetente und souveräne Partner	35	X	X	X	X					X			X																															

(C.1) Fragebogen für DozentInnen – Seite 1

Kenn-Nr.	
----------	--



Fragebogen für DozentInnen zur Bewertung des Bildungszentrums Kirkel

1. Bitte geben Sie uns zu folgenden Einzelaspekten Ihre Einschätzung. Wie zutreffend sind die folgenden Aussagen?

I. Ziele des Bildungszentrums		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
I.1	Die Leitziele des Bildungszentrums sind mir klar.	1	2	3	4	5	6	
I.2	Ich könnte die Leitziele des Bildungszentrums wiedergeben.	1	2	3	4	5	6	
I.3	Ich stehe hinter den Leitzielen des Bildungszentrums.	1	2	3	4	5	6	
I.4	Anregungen:							

II. Seminarvorbereitung		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
II.1	Die Hilfe des BZKs in der organisatorischen Planung meines Seminars war wunschgemäß.	1	2	3	4	5	6	
II.2	Die Angebote des BZK zur inhaltlichen Planung meines Seminars waren ausreichend.	1	2	3	4	5	6	
II.3	Die Werbung für mein Seminar war gut.	1	2	3	4	5	6	
II.4	Anregungen:							

III. Organisation und Service		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
III.1	Die formalen Zuständigkeiten sind im Bildungszentrum klar geregelt.	1	2	3	4	5	6	
III.2	Das BZK hielt sich an die Absprachen bezogen auf das Seminar.	1	2	3	4	5	6	
III.3	Alle Referent/-innen werden von der Leitung des Hauses gleich behandelt.	1	2	3	4	5	6	
III.4	Bei meiner Ankunft erhielt ich alle für mich wichtigen Informationen.	1	2	3	4	5	6	
III.5	Das Personal im Bildungszentrum war durchweg freundlich.	1	2	3	4	5	6	
III.6	Ich fühle mich von den Mitarbeiter/-innen des Hauses in meiner Referententätigkeit unterstützt.	1	2	3	4	5	6	
III.7	Mein Wohlbefinden ist den Mitarbeiter/-innen des Hauses wichtig.	1	2	3	4	5	6	
III.8	Ich komme gerne in das Bildungszentrum.	1	2	3	4	5	6	
III.9	Anregungen:							

(C.1) Fragebogen für DozentInnen – Seite 2

IV. Ressourcen		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
IV.1	Die Veranstaltungsräume verfügten immer über die erforderliche Medienausstattung (z.B. Tafel, Flipchart, Overhead-Projektor usw.).	1	2	3	4	5	6	
IV.2	Die Medienausstattung in den Veranstaltungsräumen (z.B. Tafel, Flipchart, Overhead-Projektor usw.) funktionierte einwandfrei.	1	2	3	4	5	6	
IV.3	Bei der Durchführung der Veranstaltung gab es keine technischen Störungen.	1	2	3	4	5	6	
IV.4	Anregungen:							
V. Seminaredurchführung		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
V.1	In meiner Veranstaltung war ein „roter Faden“ klar erkennbar.	1	2	3	4	5	6	
V.2	Der Ablauf meiner Veranstaltung war nach einer stringenten Logik aufgebaut.	1	2	3	4	5	6	
V.3	Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele wurden erreicht.	1	2	3	4	5	6	
V.4	Die Veranstaltung hat den TeilnehmerInnen etwas gebracht.	1	2	3	4	5	6	
V.5	Das Konzept der Veranstaltung (Lernziele, Inhalte und entsprechende Lehrdidaktik) konnte ich problemlos umsetzen.	1	2	3	4	5	6	
V.6	Das Konzept der Veranstaltung konnte aufgrund von äußeren Umständen (z.B. Lärm, technische Probleme) nicht gut umgesetzt werden.	1	2	3	4	5	6	
V.7	Das Konzept der Veranstaltung (Lernziele, Inhalte und entsprechende Lehrdidaktik) ist hervorragend geeignet für die TeilnehmerInnen.	1	2	3	4	5	6	
V.8	Was war ggf. besonders gut geeignet für die Teilnehmer?							
V.9	Was war ggf. weniger gut geeignet für die Teilnehmer?							
V.10	Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.	1	2	3	4	5	6	
V.11	Schwierige Prozesse in der Teilnehmer-Gruppe konnte ich gut auffangen.	1	2	3	4	5	6	
V.12	Das Verhältnis zwischen TeilnehmerInnen und mir als DozentIn war sehr positiv.	1	2	3	4	5	6	
V.13	Das Verhältnis der DozentInnen untereinander ist im Bildungszentrum sehr positiv.	1	2	3	4	5	6	

(C.1) Fragebogen für DozentInnen – Seite 3

VI. Lernerfolg und Wirkung des Seminars		voll und ganz zutreffend						absolut nicht zutreffend	
VI.1	Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele wurden erreicht.	1	2	3	4	5	6		
	Die TeilnehmerInnen haben ...								
VI.2	... die erforderlichen fachlichen Kompetenzen erlernt.	1	2	3	4	5	6		
VI.3	... die erforderlichen methodischen Kompetenzen erlernt.	1	2	3	4	5	6		
VI.4	... die erforderlichen sozialen Kompetenzen erlernt.	1	2	3	4	5	6		
VI.5	... die erforderlichen persönlichen Kompetenzen erlernt.	1	2	3	4	5	6		

2. Wie beurteilen Sie den Nutzen des Seminars für die Teilnehmer?								
Sehr großer Nutzen	1	2	3	4	5	6	Überhaupt kein Nutzen	

3. Wie zufrieden sind Sie selbst insgesamt mit dem Bildungszentrum Kirkel?								
Sehr zufrieden	1	2	3	4	5	6	Überhaupt nicht zufrieden	

4. Positives: Was gefällt Ihnen besonders gut?								
<hr/> <hr/> <hr/>								

5. Negatives: Gibt es Aspekte, die Sie vermissen, oder Dinge, die Sie stören?								
<hr/> <hr/> <hr/>								

Vielen Dank für Ihre Hilfe!

Wir sind sehr an Ihrer Meinung interessiert! Würden Sie uns daher bitte für eventuelle Rückfragen Ihren Namen und Telefonnummer (tagsüber) hinterlassen? (Angaben sind absolut freiwillig und werden selbstverständlich vertraulich behandelt.)

Name: :

(C.2) Fragebogen für TeilnehmerInnen – Seite 1

Seminar-Nr. <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>									
<p style="margin: 0;">Fragebogen zur Seminarbewertung für TeilnehmerInnen im Bildungszentrum Kirkel</p>									
<p>1. Bitte geben Sie uns zu folgenden Einzelaspekten Ihre Einschätzung. Wie zutreffend sind die folgenden Aussagen?</p>									
I. Ziele und Inhalt der Veranstaltung									
	voll und ganz zutreffend	absolut nicht zutreffend							
I.1	Meine Erwartungen an die Inhalte der Veranstaltung sind erfüllt worden.	1	2	3	4	5	6		
I.2	Die Lehrziele waren klar und nachvollziehbar.	1	2	3	4	5	6		
I.3	Die gesetzten Lehrziele sind erreicht worden.	1	2	3	4	5	6		
II. Organisation und Service		voll und ganz zutreffend		absolut nicht zutreffend					
II.1	Der Anmeldevorgang für die Veranstaltung verlief problemlos.	1	2	3	4	5	6		
II.2	Das Personal im Bildungszentrum war durchweg freundlich.	1	2	3	4	5	6		
II.3	Anregungen / Wünsche:								
III. Dozenten		voll und ganz zutreffend		absolut nicht zutreffend					
III.1	Es ist dem Dozenten bzw. der Dozentin gelungen, das vorgestellte Konzept der Veranstaltung zu realisieren.	1	2	3	4	5	6		
III.2	Das Lehr- und Lernmaterial war vollständig und aktuell.	1	2	3	4	5	6		
III.3	Der/die DozentIn hat didaktische Hilfsmittel (z.B. Folien, Tafelbilder, Flip-Chart) sinnvoll eingesetzt.	1	2	3	4	5	6		
III.4	Der/die DozentIn hat mich motiviert, bei der Sache zu bleiben.	1	2	3	4	5	6		
III.5	Dem Dozenten bzw. der Dozentin ist es gelungen, individuelle Teilnehmerinteressen und -wünsche zu berücksichtigen.	1	2	3	4	5	6		
III.6	Der/die DozentIn war imstande, schwierige Prozesse in der Gruppe zu begleiten.	1	2	3	4	5	6		
III.7	Ich habe mich wohl gefühlt bei dem Dozenten bzw. der Dozentin.	1	2	3	4	5	6		
IV. Verlauf der Veranstaltung		voll und ganz zutreffend		absolut nicht zutreffend					
IV.1	In der Veranstaltung ist ein „roter Faden“ klar erkennbar.	1	2	3	4	5	6		
IV.2	Von der technischen Seite her verlief alles problemlos.	1	2	3	4	5	6		
IV.3	Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.	1	2	3	4	5	6		
IV.4	Wir wurden aktiv in die Veranstaltung einbezogen (z.B. durch Rollenspiele, Gruppen- oder Projektarbeit).	1	2	3	4	5	6		

(C.2) Fragebogen für TeilnehmerInnen – Seite 2

V. Persönlicher Gewinn durch die Veranstaltung		voll und ganz zutreffend				absolut nicht zutreffend			
V.1	Ich habe in dieser Veranstaltung Sinnvolles und Wichtiges gelernt.	1	2	3	4	5	6		
V.2	Mein Verständnis für das Thema hat sich durch die Veranstaltung weiterentwickelt.	1	2	3	4	5	6		
Durch die Veranstaltung habe ich...									
V.3	✓ ... neue Aspekte, die für mich fachlich wichtig sind, kennen gelernt (fachliche Kompetenz)	1	2	3	4	5	6		
V.4	✓ ... neue Methoden wie ich etwas besser bearbeiten und/oder erledigen kann, kennen gelernt (methodische Kompetenz)	1	2	3	4	5	6		
V.5	✓ ... neue Umgangsformen mit anderen Menschen kennen gelernt (soziale Kompetenz)	1	2	3	4	5	6		
V.6	✓ ... nützliche Hinweise bekommen, wie ich persönliche Probleme lösen bzw. mich gegenüber Anderen besser darstellen kann (persönliche Kompetenz)	1	2	3	4	5	6		
V.7	Ich habe vor, mich weiterhin mit dem Thema zu beschäftigen.	1	2	3	4	5	6		

2. Wie beurteilen Sie den Nutzen der Veranstaltung für sich persönlich?

sehr großer Nutzen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | überhaupt kein Nutzen

Anmerkungen:

3. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Veranstaltung?

sehr zufrieden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | überhaupt nicht zufrieden

Anmerkungen:

4. Mit welchen Inhalten kann ich etwas anfangen, um im Betrieb / in der Gesellschaft etwas zu bewirken?

5. Negatives: Gibt es Aspekte, die Sie vermisst haben, oder Dinge, die Sie gestört haben?

6. Würden Sie die Veranstaltung weiter empfehlen?

ja nur bedingt/eingeschränkt nein

7. Welches Seminar würden Sie sich in Zukunft im Bildungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel wünschen?

Vielen Dank für Ihre Hilfe!
 Wir sind sehr an Ihrer Meinung interessiert! Würden Sie uns daher bitte für eventuelle Rückfragen Ihren Namen und Telefonnummer (tagsüber) hinterlassen? (Angaben sind absolut freiwillig und werden selbstverständlich vertraulich behandelt.)

Name: _____ _____

TN 2

(C.3) Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten – Seite 1

 Centrum für Evaluation Center for Evaluation	Bezeichnung des Online-Angebots:																	
<h3>Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten für TeilnehmerInnen im Bildungszentrum Kirkel</h3>																		
I. Vorerfahrungen mit dem Computer und dem Internet																		
I.1	Haben Sie Zugang zum Internet? <input type="checkbox"/> ja, beruflich <input type="checkbox"/> ja, privat <input type="checkbox"/> weder beruflich noch privat																	
I.2	Verwenden Sie einen Computer? <input type="checkbox"/> ja, beruflich <input type="checkbox"/> ja, privat <input type="checkbox"/> weder beruflich noch privat																	
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">fast täglich seit Monaten</th> <th style="width: 10%;">mehrmals im Monat</th> <th style="width: 10%;">bereits mehr als 3 Mal</th> <th style="width: 10%;">bereits 1-3 Mal</th> <th style="width: 10%;">noch nie</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </table>		fast täglich seit Monaten	mehrmals im Monat	bereits mehr als 3 Mal	bereits 1-3 Mal	noch nie										
	fast täglich seit Monaten	mehrmals im Monat	bereits mehr als 3 Mal	bereits 1-3 Mal	noch nie													
I.3	Wie häufig haben Sie vor dem Online-Angebot bereits einen Computer (auf der Arbeit und/oder privat) verwendet?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
I.4	Wie häufig haben Sie vor dem Online-Angebot bereits das Internet benutzt?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
I.5	Wie häufig haben Sie vor dem Online-Angebot an einem Elearning- oder Online-Kurs teilgenommen?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
II. Gestaltung der Internet-Seiten zum Online-Angebot																		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th colspan="5" style="width: 50%;">voll und ganz zutreffend</th> <th colspan="5" style="width: 40%;">absolut nicht zutreffend</th> </tr> </table>		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend										
	voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend												
II.1	Auf den Internet-Seiten des Online-Angebots waren die Hinweise zur Bedienung und die Hilfe-Funktionen sehr einfach zu verstehen.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	2	3	4	5	6	6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
1	2	3	4	5	6	6												
II.2	Auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot war deutlich, wo ich welche Informationen und/oder Aufgaben zum Kurs finden kann.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	2	3	4	5	6	6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
1	2	3	4	5	6	6												
II.3	Ich konnte mich schnell auf den Internet-Seiten des Online-Angebots zurecht finden.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	2	3	4	5	6	6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
1	2	3	4	5	6	6												
II.4	Welche Funktionen auf der Internet-Seite fanden Sie eher überflüssig?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>									1	2	3	4	5	6	6	
1	2	3	4	5	6	6												
II.5	Die Informationstexte auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot fand ich sehr verständlich geschrieben.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	2	3	4	5	6	6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
1	2	3	4	5	6	6												
II.6	Die Internet-Seiten des Online-Angebots haben mich neugierig gemacht, so dass ich noch mehr über das Thema erfahren wollte.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	2	3	4	5	6	6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
1	2	3	4	5	6	6												
II.7	Die Arbeitsanweisungen auf der Internet-Seite zum Online-Angebot waren klar und eindeutig beschrieben.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	2	3	4	5	6	6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
1	2	3	4	5	6	6												
1																		

(C.3) Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten – Seite 2

II.8	Auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot waren zu wenige Informationen.	<input type="checkbox"/>	Auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot waren zu viele Informationen.					
		1	2	3	4	5	6	
II.9	Mir hat es Spaß gemacht, mit den Internet-Seiten des Online-Angebots zu arbeiten.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
II.10	Besonders gut gefallen hat mir an den Internet-Seiten zum Online-Angebot ... Schreiben Sie bitte hier Ihre Meinung:							
II.11	Weniger gut fand ich an den Internet-Seiten zum Online-Angebot ... Schreiben Sie bitte hier Ihre Meinung:							

III. Online-Lernen		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
III.1	Beim Online-Lernen war ein „roter Faden“ klar erkennbar.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.2	Es gab technische Probleme, die den Ablauf des Online-Lernens gestört haben.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.3	Es waren genügend Übungen und praktische Anwendungen beim Lernen mit dem Online-Angebot enthalten.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.4	Ich bin beim Online-Lernen aktiviert worden, so dass ich mir Inhalte auch selbst angeeignet bzw. ausprobiert habe.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.5	Ich habe zu praktischen Problemen mit Hilfe des Online-Angebots Lösungen entwickelt.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.6	Der Dozent bzw. die Dozentin hat im Online-Lernprogramm angemessenes Feedback zu meinen Beiträgen gegeben.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.7	Ich habe vom Dozenten bzw. von der Dozentin hilfreiche Tipps bekommen, wie ich eigenständig Online-Lernen kann.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.8	Der/die DozentIn hat mich beim Online-Lernen motiviert, bei der Sache zu bleiben.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
III.9	Der/die DozentIn konnte mir das Arbeiten mit dem Online-Element gut nahe bringen.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	

IV. Ziele und Inhalt des Online-Angebots		voll und ganz zutreffend					absolut nicht zutreffend	
IV.1	Ich konnte die vom Dozenten bzw. von der Dozentin gesetzten Lernziele des Online-Angebots erreichen.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
IV.2	Meine Erwartungen an das Online-Angebot sind erfüllt worden.	<input type="checkbox"/>						
		1	2	3	4	5	6	
IV.3	Ich habe Folgendes erwartet: Schreiben Sie bitte hier, was Sie erwartet hatten:							

(C.3) Fragebogen zur Bewertung von Online-Angeboten – Seite 3

V. Persönlicher Gewinn durch die Internet-Seiten		voll und ganz zutreffend				absolut nicht zutreffend	
V.1	Ich habe auf den Internet-Seiten zum Online-Angebot Sinnvolles und Wichtiges gelernt.	<input type="checkbox"/>					
V.2	Mir hat das Online-Angebot geholfen, die Inhalte des Präsenz-Seminars besser zu verinnerlichen.	<input type="checkbox"/>					
V.3	Das, was ich durch das Online-Element gelernt habe, kann ich in der Praxis verwenden.	<input type="checkbox"/>					

Speziell durch das Online-Angebot habe ich...							
V.4	✓ ... neue Aspekte im Hinblick auf das Internet / Online-Lernen kennen gelernt (Medien-Kompetenz)	<input type="checkbox"/>					
V.5	✓ ... neue Aspekte, die für mich fachlich wichtig sind, kennen gelernt (fachliche Kompetenz)	<input type="checkbox"/>					
V.6	✓ ... neue Methoden wie ich etwas besser bearbeiten und/oder erledigen kann, kennen gelernt (methodische Kompetenz)	<input type="checkbox"/>					

Mit welchen Inhalten des Online-Angebots kann ich etwas anfangen, um im Betrieb / in der Gesellschaft etwas zu bewirken?



Negatives: Gibt es Aspekte, die Sie beim Online-Angebot vermisst haben, oder Dinge, die Sie gestört haben?



Würden Sie das Online-Angebot weiter empfehlen?

ja nur bedingt/ingeschränkt nein

Würden Sie in Zukunft wieder Online-Angebote der Arbeitskammer nutzen?

ja nur bedingt/ingeschränkt nein – warum?

Wären Sie bereit, auch in Ihrer Freizeit an Online-Angeboten der Arbeitskammer teil zu nehmen?

ja nur bedingt/ingeschränkt nein – warum?

Welche Seminarinhalte wünschen Sie sich künftig ergänzt um Online-Angebote im Bildungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel?



Vielen Dank für Ihre Hilfe!

Wir sind sehr an Ihrer Meinung interessiert! Würden Sie uns daher bitte für eventuelle Rückfragen Ihren Namen und Telefonnummer (tagsüber) hinterlassen? (Angaben sind absolut freiwillig und werden selbstverständlich vertraulich behandelt.)

Name:



(D) Checkliste zur Vorbereitung und Auswertung von Seminarbefragungen



Checkliste

zur Organisation und Auswertung der Seminarbefragungen



- ① Vorbereitung der Fragebögen für die Seminar-Befragungen:**

 - Überprüfen: „Welche Seminare finden in dieser Woche statt?“
 - Entsprechende Anzahl von Fragebögen für DozentInnen und TeilnehmerInnen kopieren und zusammenheften.
Die bewährte Anzahl von Fragebögen pro Seminar ist:
2 Fragebögen für DozentInnen; 20-25 Fragebögen für TeilnehmerInnen;
- ② Koordinierung mit den DozentInnen zur Durchführung der Befragungen:**

 - Ansprache der DozentInnen
 - Übergabe der Fragebögen samt Anweisungsblatt
 - Bitte, das Anweisungsblatt durchzulesen und die TeilnehmerInnen sorgfältig vor dem Ausfüllen des Fragebogens anzuleiten
 - Absprache: Wann und wie sollen die ausgefüllten Fragebögen wieder zurückgegeben werden?
- ③ Durchführung der Fragebogenerhebung durch die DozentInnen:**

 - Kurze Erläuterung bei den Teilnehmern: Was ist der Sinn und Zweck der Befragung für das BZK?
 - Erklärung zum Ausfüllen der Fragebögen (Einschätzung geben, ob die links stehenden Aussagen für die eigene Person zutreffen, indem die passende Zahl in der rechten Spalte angekreuzt wird);
 - Zusicherung der vertraulichen Handhabung der Aussagen;
 - Während die TeilnehmerInnen den Fragebogen ausfüllen, füllen auch die DozentInnen ihren Fragebogen für DozentInnen aus;
 - Kurze Feedbackrunde mit den Teilnehmern: Eindruck vom Fragebogen, Schwierigkeiten / Unklarheiten beim Ausfüllen?
- ④ Vorbereitung der Dateneingabe und Eingabe der Daten durch das BZK:**

 - Kodierung der Fragebögen**
Beschriftung jedes einzelnen Fragebogens mit einem Code, damit immer eine eindeutige Zuordnung des Fragebogens getroffen werden kann:
Der Code besteht aus dem Datum, den Initialen der Seminarleitung (Anfangsbuchstaben der SeminarleiterInnen), und der fortlaufenden Teilnehmernummer (als fortlaufende Nummerierung):
Zum Beispiel:
Für das Seminar am 28.01.04 von Herrn Heinzl wird der erste TeilnehmerInnen-Bogen markiert als „280104_HH_1“,
und beispielsweise der siebte TeilnehmerInnen-Bogen aus dem selben Seminar als „280104_HH_7“;
 - Die Fragebögen jeweils eines Seminars werden jeweils zu den Seminarunterlagen abgeheftet;
 - Die Antworten der Fragebögen aus einem Seminar werden in eine neue Kopie der Datenmaske für Seminare eingegeben;
Bei der Eingabe ist es sinnvoll, nach jedem fünften Fragebogen eine Zwischenspeicherung durchzuführen, damit die Daten nicht verloren gehen;
 - Wenn im Fragebogen entweder keine Antwort gegeben wurde oder statt nur einer Antwort fälschlicherweise mehrere Antworten zu einer Frage angekreuzt wurden
→ in der Datenmaske die betreffende Zelle leer lassen (keine Eingabe);
 - Die handschriftlichen TN-Aussagen werden wortwörtlich in die entsprechende Zelle der Datenmaske eingetippt.
- ⑤ Weiterleitung der Ergebnisse per E-mail an**

 - den/die jeweiligeN DozentIn
 - BZK-Leitung

(E) Anleitungsblatt für DozentInnen zur Durchführung von Seminarbefragungen



Anleitungsblatt für DozentInnen zur Durchführung der Seminarbefragungen



Durchführung der Fragebogenerhebung durch die DozentInnen:

- ① **Kurze Erläuterung bei den Teilnehmern: Was ist der Sinn und Zweck der Befragung für das BZK?**
 - Das BZK ist daran interessiert zu erfahren, wie das Seminar bei den TeilnehmerInnen angekommen ist.
 - Die Ergebnisse dienen als Grundlage, das Seminarprogramm oder auch Aspekte im Haus zu verbessern zu können.
 - Die Rückmeldung der TeilnehmerInnen sind sehr wichtig und werden sehr ernst genommen.
- ② **Erklärung zum Ausfüllen der Fragebögen (Einschätzung geben, ob die links stehenden Aussagen für die eigene Person zutreffen, indem die passende Zahl in der rechten Spalte angekreuzt wird);**
 - Es geht darum, dass Sie Ihre persönliche Sichtweise und Ihre Bewertung angeben.
 - Bitte lesen Sie dazu jeweils die Aussage im Fragebogen durch und kreuzen Sie die entsprechende Ziffer an, die angibt, wie sehr diese Aussage für Sie persönlich zutrifft.
 - Bitte füllen Sie den Fragebogen vollständig aus und antworten Sie so spontan wie möglich.
 - Es gibt keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten. Nur Ihre persönliche Sichtweise und Meinung zählt.
- ③ **Zusicherung der vertraulichen Handhabung der Aussagen:**
 - Die Fragebögen werden anonym ausgewertet.
 - Angaben zu Ihrem Namen und Telefonnummer sind absolut freiwillig.
 - Wenn Sie Ihren Namen und Telefonnummer angeben, kann das sehr hilfreich sein, damit das BZK ggf. Rückfragen zur Seminarbewertung an Sie stellen kann.
- ④ **Während die TeilnehmerInnen den Fragebogen ausfüllen, füllen auch die DozentInnen ihren Fragebogen für DozentInnen aus.**
- ⑤ **Kurze Feedbackrunde mit den Teilnehmern:**
 - Wie ist Ihr Eindruck vom Fragebogen? Fehlt etwas Wichtiges?
 - Gab es Schwierigkeiten / Unklarheiten beim Ausfüllen?
- ⑥ **Weiterleitung der ausgefüllten Fragebögen (incl. Fragebogen für DozentInnen) an BZK**
 - Frau Sabine Schulz

(F) Datenmaske – Auswertungsblätter – Seite 1

Seminartitel (DozentIn)		Datum: TT.MM.JJ	
		DOZ 1	DOZ 2
I-1	Die Leitziele des Bildungszentrums sind mir klar.		#DIV/0!
I-2	Ich könnte die Leitziele des Bildungszentrums wiedergeben.		#DIV/0!
I-3	Ich stehe hinter den Leitziele des Bildungszentrums.		#DIV/0!
I-4	Anregungen		
II-1	Die Hilfe des BZKs in der organisatorischen Planung meines Seminars war wunschgemäß.		#DIV/0!
II-2	Die Angebote des BZK zur inhaltlichen Planung meines Seminars war ausreichend.		#DIV/0!
II-3	Die Werbung für mein Seminar war gut.		#DIV/0!
II-4	Anregungen		
III-1	Die formalen Zuständigkeiten sind im Bildungszentrum klar geregelt.		#DIV/0!
III-2	Das BZK hielt sich an die Absprachen bezogen auf das Seminar.		#DIV/0!
III-3	Alle ReferentInnen werden von der Leitung des Hauses gleich behandelt.		#DIV/0!
III-4	Bei meiner Ankunft erhielt ich alle für mich wichtigen Informationen.		#DIV/0!
III-5	Das Personal im Bildungszentrum war durchweg freundlich.		#DIV/0!
III-6	Ich fühle mich von den Mitarbeiter/-innen des Hauses in meiner Referententätigkeit unterstützt.		#DIV/0!
III-7	Mein Wohlbefinden ist den Mitarbeiter/-innen des Hauses wichtig.		#DIV/0!
III-8	Ich komme gerne in das Bildungszentrum.		#DIV/0!
III-9	Anregungen		
IV-1	Die Veranstaltungsräume verfügten immer über die erforderliche Medienausstattung.		#DIV/0!
IV-2	Die Medienausstattung in den Veranstaltungsräumen funktionierte einwandfrei.		#DIV/0!
IV-3	Bei der Durchführung der Veranstaltung gab es keine technischen Störungen.		#DIV/0!
IV-4	Anregungen		
V-1	In meiner Veranstaltung war ein roter Faden klar erkennbar.		#DIV/0!
V-2	Der Ablauf meiner Veranstaltung war nach einer stringenten Logik aufgebaut.		#DIV/0!
V-3	Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele wurden erreicht.		#DIV/0!
V-4	Das Konzept der Veranstaltung konnte ich problemlos umsetzen.		#DIV/0!
V-5	Das vorgestellte Konzept konnte realisiert werden.		#DIV/0!
V-6	Das Konzept der Veranstaltung konnte aufgrund von äußeren Umständen nicht gut umgesetzt werden.		#DIV/0!
V-7	Das Konzept der Veranstaltung ist hervorragend geeignet für die TeilnehmerInnen.		#DIV/0!
V-8	Was war ggf. besonders gut geeignet für die Teilnehmer?		#DIV/0!
V-9	Was war ggf. weniger gut geeignet für die Teilnehmer?		#DIV/0!
V-10	Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.		#DIV/0!
V-11	Schwierige Prozesse in der Teilnehmer-Gruppe konnte ich gute auffangen		#DIV/0!
V-12	Das Verhältnis zwischen TeilnehmerInnen und mir als DozentIn war sehr positiv.		#DIV/0!
V-13	Das Verhältnis der DozentInnen untereinander ist im Bildungszentrum sehr positiv.		#DIV/0!
VI-1	Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele wurden erreicht.		#DIV/0!
VI-2	Die TeilnehmerInnen haben die erforderlichen fachlichen Kompetenzen erlernt.		#DIV/0!
VI-3	Die TeilnehmerInnen haben die erforderlichen methodischen Kompetenzen erlernt.		#DIV/0!
VI-4	Die TeilnehmerInnen haben die erforderlichen sozialen Kompetenzen erlernt.		#DIV/0!
VI-5	Die TeilnehmerInnen haben die erforderlichen persönlichen Kompetenzen erlernt.		#DIV/0!
2.	Wie beurteilen Sie den Nutzen des Seminars für die Teilnehmer?		#DIV/0!
3.	Wie zufrieden sind Sie selbst insgesamt mit dem Bildungszentrum Kirkel?		#DIV/0!
4.	Positives: Was gefällt Ihnen besonders gut?		
5.	Negatives: Gibt es Aspekte, die Sie vermissen, oder Dinge, die Sie stören?		

Unterschied zur Einschätzung der TeilnehmerInnen

(F) Datenmaske – Auswertungsblätter – Seite 2

Seminarbewertung durch die TeilnehmerInnen

	φ	TN1	TN2	TN3	TN4	TN5	TN6	TN7	TN8	TN9	TN10	TN11	TN12	TN13	TN14	TN15	TN16	TN17	TN18	TN19	TN20	
I-1	#####																					
I-2	#####																					
I-3	#####																					
II-1	#####																					
II-2	#####																					
III-1	#####																					
III-2	#####																					
III-3	#####																					
III-4	#####																					
III-5	#####																					
III-6	#####																					
III-7	#####																					
IV-1	#####																					
IV-2	#####																					
IV-3	#####																					
IV-4	#####																					
V-1	#####																					
V-2	#####																					
V-3	#####																					
V-4	#####																					
V-5	#####																					
V-6	#####																					
V-7	#####																					
2.	#####																					
3.	#####																					

[II-3 Anregungen/Wünsche:](#)

[Anmerkungen zu Frage 2:](#)

[Anmerkungen zu Frage 3](#)

[Frage 4:](#) [Mit welchen Inhalten kann ich etwas anfangen, um im Betrieb / in der Gesellschaft etwas zu bewirken?](#)

[Frage 5:](#) [Negatives: Gibt es Aspekte, die Sie vermisst haben, oder Dinge, die Sie gestört haben?](#)

[Frage 6:](#) [Würden Sie die Veranstaltung weiterempfehlen?](#)

- ja
- nur bedingt/eingeschränkt
- nein

[Frage 7:](#) [Welches Seminar wünschen Sie sich in Zukunft im Bildungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel?](#)

(F) Datenmaske – Auswertungsblätter – Seite 3

Nachbefragung: Bewertung der langfristigen Effekte durch ehemalige TeilnehmerInnen
Seminartitel (DozentIn):
Datum: (Seminar vom ...)
Rückantworten

	ϕ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
I-1 fachlich	#####																				
I-2 methodisch	#####																				
I-3 sozial	#####																				
I-4 persönlich	#####																				
I-5 weiter besch	#####																				
	Σ																				
II-1 beruflich	0																				
II-2 beruflich & p	0																				
II-3 privat	0																				
II-4 nicht	0																				

Frage 3: [Mit welchen Inhalten kann ich etwas anfangen, um im Betrieb / in der Gesellschaft etwas zu bewirken?](#)

Frage 4: [Haben Sie die Veranstaltung weiter empfohlen?](#)

- 0 ja
- 0 nur bedingt/eingeschränkt
- 0 nein

Frage 5: [Negatives: Gibt es Aspekte, die Sie vermisst haben, oder Dinge, die Sie gestört haben?](#)

Frage 6: [Welches Seminar wünschen Sie sich in Zukunft im Bildungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel?](#)

(G) Themenliste für „Vier-Augen-Gespräche“

große Unterschiede in Bewertungen von TeilnehmerInnen und DozentInnen	Bewertungen von DozentInnen „im roten Bereich“		Bewertungen von TeilnehmerInnen „im roten Bereich“
	Einzelfragen: <input checked="" type="checkbox"/> Die für die Veranstaltung formulierten Lernziele sind erreicht worden. <input checked="" type="checkbox"/> Das vorgestellte Konzept konnte realisiert werden. <input checked="" type="checkbox"/> Schwierige Prozesse in der Gruppe konnten durch den/die DozentIn gut begleitet werden. <input checked="" type="checkbox"/> „In der Veranstaltung war ein ‚roter Faden‘ klar erkennbar.“ <input checked="" type="checkbox"/> „Die Stimmung in der Teilnehmer-Gruppe war sehr positiv.“ <input checked="" type="checkbox"/> Die TeilnehmerInnen haben die erforderlichen - fachlichen - methodischen - persönlichen - sozialen Kompetenzen erlernt.	Ziele des Bildungszentrums <input checked="" type="checkbox"/> Seminarvorbereitung durch das BZK <input checked="" type="checkbox"/> Organisation und Service im BZK <input checked="" type="checkbox"/> Ressourcen <input checked="" type="checkbox"/> Seminare durchführung <input checked="" type="checkbox"/> Lernerfolg und Wirkung des Seminars <input checked="" type="checkbox"/> Seminarnachbereitung durch das BZK <input checked="" type="checkbox"/> Nutzen des Seminars für die TeilnehmerInnen <input checked="" type="checkbox"/> Eigene Zufriedenheit mit dem BZK <input checked="" type="checkbox"/> Positives (was besonders gut gefällt) <input checked="" type="checkbox"/> Negatives (Aspekte, die vermisst werden oder die stören)	

(H) Vorlage für Seminarbeschreibungen

Seminar-Beschreibung

Seminar-Titel:

Seminar-Inhalt:

Generelles Lernziel:

Fein-Lernziele:

Im Seminar sollen folgende Kompetenzen vermittelt werden:

(a) fachliche Kompetenzen:

(b) methodische Kompetenzen:

(c) persönliche Kompetenzen:

(d) soziale Kompetenzen:

Eingesetzte Lehr- und Lernmethoden:

- _____
- _____
- _____

Praxisbezug:

(I) Fragebogen: Umfrage zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots



Kurzumfrage

11.-19. September 2004



1. Sind Sie ArbeitnehmerIn im Saarland?
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja Ich bin <input type="checkbox"/> SchülerIn / StudentIn <input type="checkbox"/> RentnerIn
2. Kennen Sie das Bildungszentrum Kirkel?
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja
3. Kennen Sie das aktuelle Programm des Bildungszentrums Kirkel?
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja
4. Haben Sie bereits an einer Veranstaltung des Bildungszentrums Kirkel teilgenommen?
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja
Wenn ja: Wie oft haben Sie bereits an einer Veranstaltung in Kirkel teilgenommen?
..... mal
Hat Ihnen das Lernen Spaß gemacht?
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> überhaupt nicht eher nicht mittelmäßig gut sehr gut
Denken Sie bitte an das zuletzt besuchte Seminar: Welchen Nutzen haben Sie daraus gezogen?
_____ _____
5. Hätten Sie Interesse, mit Unterstützung des Bildungszentrums das Lernen mit dem Internet kennen zu lernen?
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja
6. Generell: Gibt es Themen, die Sie besonders interessieren? Wenn ja, welche?
_____ _____

Vielen Dank!

(J) Fragebogen: Schriftliche Befragung zur Ermittlung langfristiger Wirkungen

Seminar:	
----------	--

**Fragebogen zur Bewertung der Lerneffekte
für TeilnehmerInnen im Bildungszentrum Kirkel**

Bitte füllen Sie diesen Fragebogen vollständig aus. Vielen Dank!

1. Was hat sich seit dem Seminar geändert?

Ich habe seit dem Seminar häufiger angewendet:	sehr häufig	häufig	gelegentlich	selten	gar nicht
✓ ... Aspekte, die für mich fachlich wichtig sind.	<input type="checkbox"/>				
✓ ... Methoden wie ich etwas besser bearbeiten und/oder erledigen kann.	<input type="checkbox"/>				
✓ ... Umgangsformen mit Mitmenschen oder mit Kollegen / Vorgesetzten.	<input type="checkbox"/>				
✓ ... nützliche Hinweise, wie ich Probleme lösen bzw. mich gegenüber Anderen besser darstellen kann.	<input type="checkbox"/>				
Ich habe mich seit dem Seminar weiter mit dem Thema beschäftigt.	<input type="checkbox"/>				

2. Wo haben Sie das Gelernte anwenden können? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen)

Ich habe das Gelernte **nur im beruflichen Bereich** anwenden können.

Ich habe das Gelernte **sowohl im beruflichen als auch im außerberuflichen Bereich** anwenden können.

Ich habe das Gelernte **nur im außerberuflichen Bereich** anwenden können.

Das Gelernte hat sich **nicht direkt** anwenden lassen.

3. Mit welchen Inhalten konnten Sie etwas anfangen, um im Betrieb / in der Gesellschaft etwas zu bewirken?

4. Können Sie die Veranstaltung weiter empfehlen?

ja nur bedingt / eingeschränkt nein

5. Was hat im Seminar gefehlt? Unter welchen Umständen hätten Sie die Seminarinhalte besser verwenden können?

6. Welches Seminar würden Sie sich in Zukunft im Bildungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel wünschen?

Vielen Dank für Ihre Hilfe!