

---

**QUALITÄT DER  
FOCAL-SEMINARE  
2005-2009**

---

**Auswertung der  
Evaluationsfragebogen**

**Dr. Phil. Dominicq Riedo**

## VORWORT

Seit ihren Anfängen ist es der Stiftung FOCAL ein Anliegen, ihre Erfahrungen in die Verbesserung ihres Weiterbildungsangebots einfließen zu lassen und möglichst gezielt auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Branche zu antworten. Hierzu werden verschiedene Instrumente eingesetzt. Zu jeder Veranstaltung werden zwei Berichte verfasst: einer vom Kursverantwortlichen und einer von einem Ausschussdelegierten. Hinzu kommen die Antworten der Teilnehmenden auf die Fragebogen, die wir jeweils nach dem Seminar verschicken.

Seit 2000 beinhaltet die Leistungsvereinbarung mit dem BAK auch den Anspruch, dass die FOCAL-Seminare nicht nur inhaltlichen Qualitätsanforderungen entsprechen müssen, sondern auch andragogischen (betreffend die Erwachsenenbildung). Eine im Jahr 2000 von der Psychopädagogin Regula Mathys durchgeführte Studie war Ausgangspunkt einer vertieften Reflexion zu diesbezüglichen Fragen und führte 2004 zum EDUQUA-Zertifikat, einem Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen, das wir seither regelmässig erneuern.

Ebenfalls aufgrund dieser Studie werden den acht Bereichsverantwortlichen, die das Seminarangebot für ihren jeweiligen Bereich gestalten, sowie den Kursverantwortlichen seit 2001 Weiterbildungsseminare zur Andragogie angeboten.

Parallel dazu entwickelten sich auch die Massnahmen zur Evaluation der Seminare, und es wurde ein *"modulares Evaluationssystem"* eingeführt, das der Vielfältigkeit der FOCAL-Veranstaltungen Rechnung trägt. Der Auswertungsfragebogen besteht nun aus obligatorischen Fragen, welche für alle Seminare beantwortet werden müssen, und einer Reihe spezifischer Fragen, die vom Kursverantwortlichen je nach Form und Inhalt der jeweiligen Veranstaltung angepasst werden. Unter den obligatorischen Fragen befinden sich auch Fragen zur Selbstreflexion und der Einschätzung des Gelernten, mit denen der Zufriedenheitsgrad der Teilnehmenden in Bezug auf die Nützlichkeit des Seminars für ihre persönliche berufliche Entwicklung erörtert wird. Mehr Platz als bei früheren Auswertungen wurde zudem den Kommentaren der Teilnehmenden eingeräumt. Mit dieser Art von Fragebogen können die quantitativen, statistischen Analysen der Antworten durch eine gezieltere, qualitative Analyse ergänzt werden. Die Bereichs- und Kursverantwortlichen verfügen dadurch über ein subtiles Instrument, mit dem sie Inhalt und Form der Veranstaltungen den Bedürfnissen ihres jeweiligen Publikums anpassen und deren Qualität laufend verbessern können.

Elizabeth Waechli, Verantwortliche für die andragogischen Aktivitäten

Die Einzigartigkeit von FOCAL spiegelt sich unter anderem in der einzigartigen Qualität ihrer Seminare. Das zeigt die systematische Analyse der eingegangenen Kurs-evaluationsbogen der vergangenen fünf Jahre (2005-2009).

Zum 20. Jubiläum gab FOCAL eine Qualitätsevaluation der organisierten Seminare in Auftrag. Dazu wurden 826 Evaluationsbogen aus 99 Kursen der vergangenen fünf Jahre erfasst, codiert und analysiert.

Die systematische Analyse sollte die Qualitätsentwicklung der FOCALseminare kritisch beleuchten, Besonderheiten, Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten aufzeigen.

## Vorgehen

Die Auswertung setzt sich aus einem quantitativen und einem qualitativen Teil zusammen. Im quantitativen Teil werden die Angaben zu den obligatorischen Fragen ausgewertet (siehe Tabelle 3 im Anhang) und mit Hilfe von statistischen Kennzahlen beschrieben. Für den qualitativen Teil wurden die offenen Kommentare zu den einzelnen Fragen teilweise wörtlich, teilweise sinngemäss transkribiert. Die einzelnen Aussagen wurden mit Hilfe eines Kategorienrasters codiert<sup>1</sup>.

## Quote der durchgeführten Seminare<sup>2</sup>

**Tabelle 1: Quote der geplanten und durchgeführten Seminare<sup>3</sup>**

Jahr	geplante Seminare	durchgeführte Seminare	annulierte Seminare	Quote
2005	44	38	6	0.87
2006	47	37	10	0.79
2007	55	47	8	0.85
2008	51	48	3	0.94
2009	55	48	7	0.87

Die Quote der tatsächlich durchgeführten Seminare liegt zwischen rund 80% und 95%. Diese hohen Werte bedeuten, dass nur wenige Ressourcen für die Konzeption nicht durchgeführter Seminare aufgewendet werden.

*Das System von FOCAL zur Programmierung von Seminaren bewährt sich. Die vorgeschlagenen Themen entsprechen den Bedürfnissen der Branche. Sollten die Werte mittelfristig unter 80% fallen, wäre eine Analyse der Gründe zu empfehlen.<sup>4</sup>*

## Wie wurden Sie auf das Seminar aufmerksam ?

53% der Teilnehmenden wurden durch das gedruckte Programmheft, 13% durch das FOCAL-Programm im Internet auf das Seminar aufmerksam. Die angegebenen Antworten zeigen deutlich, dass sich das Programm in gedruckter und digitaler Form als Informationsquelle bewährt (66%).

<sup>1</sup> in Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2007)

<sup>2</sup> Die Quote der tatsächlich durchgeführten Seminare (vgl. Tabelle 1) kann als Kennwert für die Zielgruppenorientierung betrachtet werden. So wird angenommen, dass der Wert höher liegt, je besser das Angebot den Bedürfnissen der Zielgruppe entspricht.

<sup>3</sup> Quelle: Lionel Roy, 26. 7. 2010

<sup>4</sup> Im Folgenden wird zwischen Ergebnisdarstellung (normal gesetzt) und Interpretation (kursiv gesetzt) unterschieden.

Auch die persönliche Empfehlung spielt mit 23% bzw. knapp einem Viertel der Antworten eine wichtige Rolle beim Entscheid für die Anmeldung. Unter den offenen Angaben (11%) finden sich Verbände, Arbeitgeber oder Mund-zu-Mund-Propaganda.

Die Antwort „Ich wollte dieses Seminar schon seit Jahren besuchen“ weist auf erfolgreiche Formate hin.

*Das FOCAL-Programm hat sich bei den Kursteilnehmenden als Informationsquelle etabliert. Die Bedeutung der persönlichen Empfehlung ist dabei nicht zu unterschätzen. In der heutigen Zeit geschieht dies auch durch Social-Media-Plattformen. Aus diesem Grund sollte FOCAL eine Präsenz z.B. auf Facebook oder Twitter aufbauen.*

## Hohe Zufriedenheit in den eingeschätzten Kriterien

Die Teilnehmenden schätzen ihre Zufriedenheit zu den zentralen Kriterien (siehe Tabelle 2) auf einer Skala von „sehr gut“ (5) bis „schlecht“ (1) ein. Je höher der Mittelwert desto höher die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit diesem Kriterium.

**Tabelle 2: Mittelwerte zu den befragten Kriterien**

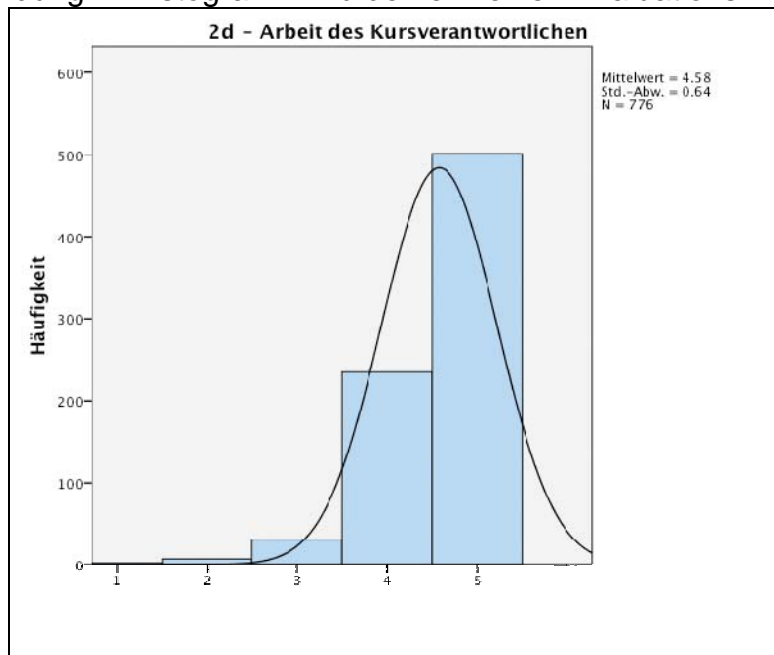
Kriterium	Mittelwert
2a - Übereinstimmung mit den Zielen	4.34
2b - Roter Faden	4.32
2c - Arbeitsrhythmus	4.21
2d - Kursverantwortliche	4.58
3 - ReferentInnen	4.57
4b - Nutzen der Dokumentation	4.1
7a - Kontakt zum FOCAL-Büro	4.53
8a - Beruflicher Nutzen	4.26
8b – Übereinstimmung mit den Erwartungen	4.24

Alle Kriterien werden im Durchschnitt zwischen gut bis sehr gut eingeschätzt (4.1 bis 4.58) eingeschätzt. Die höchsten Werte erzielen die Arbeit der Kursverantwortlichen (4.58), die Kompetenz der Referentinnen und Referenten (4.57) sowie der Kontakt zum FOCAL-Büro (4.53). Der tiefste Mittelwert wird bei der Nützlichkeit der Dokumentation (4.1) verzeichnet.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Ein Vergleich über die Jahre zeigt, dass die Qualität mit einer Ausnahme konstant hoch bleibt. Nur in der Frage zum beruflichen Nutzen ist zwischen 2005 und 2006 ein auffälliger Abfall zu erkennen, der in den folgenden Jahren aber wieder ansteigt.

Abbildung 1: Histogramm<sup>6</sup> zu den einzelnen Evaluationskriterien



Der Blick auf die Verteilung der Antworthäufigkeiten (wie z.B. in Abbildung 1) macht deutlich, dass das beste Prädikat (sehr gut = 5) am häufigsten angekreuzt wird. Diese Verteilung trifft in fast allen Fragen zu. Die Anzahl der ungenügenden Einschätzungen in den einzelnen Fragen liegt zwischen 1% und 2.8%.

*Bei der hohen Anzahl von Fragebogen wäre eine grössere Streuung zu erwarten, welche auch zu tieferen Mittelwerten führt. Die Teilnehmenden stellen FOCAL - insbesondere den Kursverantwortlichen, den Referentinnen und Referenten sowie dem Büro – mit ihrer Bewertung ein ausgezeichnetes Zeugnis aus.*

*FOCAL bietet insgesamt qualitativ hochwertige Veranstaltungen an, welche von den Teilnehmenden sehr geschätzt werden. Eine Verbesserung kann am ehesten in den beiden Bereichen „Arbeitsrhythmus“ und „Nützlichkeit der Unterlagen“ erreicht werden.*

## Differenziertes Feedback zeigt Entwicklungspotential

„You cannot buy this sort of education anywhere. With only one known book on assistant directing experience, what we received is not available to many.“

Rückmeldung zu einem FOCAL-Seminar

Eine Analyse der rund 2'500 freien Bemerkungen zeigt, dass sich positive und negative Rückmeldungen – neben vielen neutralen Aussagen z.B. zu den Inhalten – die Waage halten. Viele Teilnehmende kommentieren ihre Einschätzungen ausführlich und differenziert. Auf dem Hintergrund der insgesamt sehr guten Rückmeldungen kann daraus ein grosses Interesse an einer weiteren Optimierung des Angebots abgeleitet werden. Zudem wird auf konkrete Entwicklungsmöglichkeiten hingewiesen.

Im Verlauf der Inhaltsanalyse entstanden 28 inhaltliche Kategorien. Da der Platz nicht für eine ausführliche Darstellung aller Ergebnisse reicht, werden nur ausgewählte Aspekte zu den oben angeführten Fragen dargestellt.

Die eingeflochtenen Zitate sind als Illustration und nicht als Belege gedacht. Aufgrund der positiven Einschätzungen im quantitativen Teil werden bewusst nur positive Beispiele zitiert.

<sup>6</sup> Die Balken zeigen, wie viele Teilnehmende das entsprechende Prädikat (von 2 = unbefriedigend bis 6 = sehr gut) gewählt haben. Die Kurve im Vordergrund beschreibt die mathematisch Normalverteilung.

„Les séminaires FOCAL sont géniaux parce qu'ils créent un espace fondamental, vital pour la réflexion. Dans nos métiers, on doit toujours faire plus vite et on n'a plus le temps pour réfléchir.“

Am meisten positive Bemerkungen werden zu den Referentinnen und Referenten verfasst (208). Hier fallen aber auch die meisten negativen Aussagen (152) an, gefolgt von negativen Anmerkungen zum Einbezug der Teilnehmenden (126) und zur Seminargestaltung (125) sowie den Übungen (90). Positiv folgen Bemerkungen zu Seminargestaltung (92) und Organisation / Infrastruktur (76).

„Es war super, dass es so unterschiedliche Referenten waren. Von jedem etwas anderes mitzunehmen und Feedback zu bekommen.“

*Die Kompetenz der Referentinnen und Referenten erhält in der Einschätzung beste Noten. Dies veranlasst die Befragten zusätzlich zu positiven Anmerkungen in den Evaluationsbögen. Kompetenz, Ausstrahlung und persönlicher Bezug werden sehr geschätzt und sind wahrscheinlich bereits ein wichtiger Faktor für die Kurseinschreibung.*

*Sprache ist an den Seminaren das zentrale Kommunikationsmittel. Bei einer Übersetzung können die beiden Interaktionspartner nur indirekt miteinander kommunizieren. An die Übersetzerinnen und Übersetzer werden hohe Ansprüche gestellt, und technische bzw. akustische Schwierigkeiten wirken zusätzlich belastend. Insofern kann die Tatsache, dass dieser Aspekt so wenig negativ thematisiert wird, als Erfolg für die Sprachpolitik von FOCAL gewertet werden.*

„Arbeitsrhythmus: Im Rahmen des Seminars hatte jeder Einzelne genügend Übungsmöglichkeiten, wäre aber toll, wenn mit weniger Leuten der Einzelne mehr Möglichkeiten zum üben hätte.“

*Dagegen fallen die Anmerkungen zum aktiven Lernprozess vermehrt negativ aus. Dieser Punkt verdient besondere Beachtung bei der Seminarplanung. Lernen ist ein aktiver Prozess und die einzelne Person muss sich ins Geschehen einbringen können. Dahingehend sind wahrscheinlich auch die kritischen Anmerkungen zur Gruppengrösse einzuordnen: Je mehr Teilnehmende, desto weniger Zeit bleibt für die Einzelnen. Für die Kursverantwortlichen beinhaltet dieses Ergebnis die Herausforderung an der vermehrten Variation von Methoden und Arbeitsformen.*

„Die Idee, in der kurzen Zeit nur an EINEM Film zu arbeiten, hat die Konzentration massgeblich erhöht. An einem Thema zu bleiben hat Spass gemacht.“

*Der Mensch ist nur begrenzt aufnahmefähig. Nach einer gewissen Zeit lassen Aufmerksamkeit und Konzentration nach. Deshalb sind für einen erfolgreichen Lern-(und Arbeits-) Prozess Strukturierung, Pausen und Rhythmisierung wichtig. Hier sind die Kursverantwortlichen mit ihrem andragogischen Wissen sowohl bei der Planung als auch in der Durchführung besonders gefordert.*

„La conception et l'organisation du séminaire ont su répondre aux objectifs initiaux de l'atelier. Le fil conducteur de la manifestation a été respecté grâce à l'intervention de l'organisatrice.“

*Besonders positiv werden die Kursverantwortlichen, die Administration und FOCAL als Institution erwähnt. Einzelne Rückmeldungen in dieser Kategorie betonen zudem die Einzigartigkeit des FOCAL-Angebots. Die Anstrengungen von FOCAL und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden vom Zielpublikum geschätzt und anerkannt. Sie tragen dadurch zum überwiegend positiven Image von FOCAL bei.*

*Analog zu den quantitativen Einschätzungen werden Verbesserungen bei den Unterlagen gewünscht. Die Teilnehmenden hätten die Dokumentation gerne im Voraus und möchten im Kurs konkret damit arbeiten. Eine gute Dokumentation zu erstellen, ist sehr aufwändig. Der Entscheid für den Aufwand in der Erstellung könnte also direkt von der Einsatzform der Unterlagen im Kurs abhängig gemacht werden.*

## **Empfehlungen**

Aus den Ergebnissen lassen sich einige Empfehlungen ableiten. Aufgrund der sehr guten Rückmeldungen ist keine als dringend einzustufen. Eine Auswahl wird im Folgenden dargestellt.

### **Qualität halten**

1. Die FOCAL-Seminare erhalten in den Rückmeldungen Bestnoten. Das verpflichtet. Aufgrund der positiven Erfahrungen steigen die Erwartungen an die FOCAL-Angebote. Nur durch gleich bleibende oder gar verstärkte Anstrengungen kann das hohe Niveau gehalten werden.
2. Eine fortlaufende Digitalisierung der Fragebogen würde eine jährliche Qualitätskontrolle erleichtern. Zu prüfen wäre eine Online-Version des Fragebogens.
3. Referentinnen und Referenten können als einer der wichtigsten Magnete für die Seminare gesehen werden. Hier ist die Arbeit der Bereichsverantwortlichen nicht zu unterschätzen. FOCAL muss weiterhin darauf achten, dass diese Schlüsselstellen optimal unterstützt (und besetzt) werden.

### **Transfer von Know-How**

4. Gegenseitige Hospitationen zwischen Bereichsverantwortlichen und gemeinsame Einarbeitungszeit bei Personalwechsellern sollten als Werkzeuge für einen nachhaltigen Wissenstransfer eingesetzt werden.

### **Gruppengröße, Lernaktivität und Unterlagen**

5. In den Bemerkungen taucht immer wieder der Wunsch nach überschaubaren Gruppengrößen oder nach einer homogeneren Zusammensetzung auf. Diesem Punkt muss bereits bei der Projekteingabe Rechnung getragen werden, da eine kleinere Gruppe auch finanzielle Konsequenzen mit sich zieht. Alternativ können vermehrt differenzierende Methoden geprüft werden, um die Unterschiede im Seminar aufzufangen.
6. Die Teilnehmenden sollten in den Seminaren noch konsequenter aktiviert werden.
7. Das grösste Verbesserungspotential lässt sich bei den Unterlagen ausmachen. Auf deren Qualität und Einsatz sollte in der Vorbereitung und Durchführung vermehrt geachtet werden.

### **Informationskanäle**

8. In der heutigen Zeit sollte FOCAL eine Präsenz auf Social-Media-Plattformen wie z.B. Facebook aufbauen, um den Weg der persönlichen Empfehlung zu verstärken.

Dr. phil. Dominicq Riedo

Lektor an der Universität Freiburg (Abteilung Lehrerinnen- und Lehrerbildung) für Allgemeine Didaktik und Mediendidaktik. Weitere Schwerpunkte sind unter anderem qualitative Sozialforschung, Erwachsenenbildung, Kurskonzeption und Begleitung von Lehr-Lernprozessen.

Freiburg, 28. Februar 2011

# Anhang

## Tabelle 3: Obligatorische Fragen und Antwortmöglichkeiten

1. **Wie wurden Sie auf das Seminar aufmerksam?** (*Auswahlbox; Mehrere Antworten möglich*)
  - 1a Vierteljährliches FOCAL-Programm
  - 1b FOCAL-Programm auf Internet
  - 1c Persönliche Empfehlung
  - 1d Andere, *wenn ja: Textfeld*
2. **Allgemeines zur Seminargestaltung** (*5-stufige Schätzskala: 5 = "sehr gut"; 4 = "gut"; 3 = "befriedigend"; 2 = "unbefriedigend"; 1 = "schlecht"*)
  - 2a Übereinstimmung mit den Zielen
  - 2b Roter Faden der Veranstaltung
  - 2c Arbeitsrhythmus
  - 2d Arbeit der/des Kursverantwortlichen
3. **Referentinnen und Referenten** (*5-stufige Schätzskala*)  
*Bei mehreren Referierenden wird der Durchschnitt berechnet*
4. **Vermittlung des Stoffs (obligatorische Frage zu den Unterlagen)**
  - 4a Auswahlbox, nur eine Antwort möglich
  - 4b Nützlichkeit der erhaltenen Unterlagen (*5-stufige Schätzskala*)
5. **Übungen und Vorfürungen**
  - 5a Auswahlbox, nur eine Antwort möglich
6. *Einbezug der Teilnehmenden (keine obligatorische Frage, nur Kommentar wurde berücksichtigt)*
7. **Infrastruktur und Organisation**
  - 7a Kontakt zum FOCAL-Büro (*5-stufige Schätzskala*)
8. **Gesamteindruck** (*5-stufige Schätzskala*)
  - 8a Wie nützlich war das Seminar für Ihre berufliche Weiterbildung?
  - 8b Wie gut wurden Ihre Erwartungen an das Seminar erfüllt?