

# Konzeption und Evaluation eines Zufriedenheitsfragebogens für Teilnehmende externer universitärer Fortbildungsmaßnahmen

Rebekka Steinmann und Matthias Spörrle



## Kurzzusammenfassung

Um dem allgemeinen Bildungsauftrag gerecht zu werden und um neue finanzielle Ressourcen zu erschließen, bieten Universitäten zunehmend auch für Nichtstudierende kostenpflichtige Weiterbildung an. Die vorliegende Untersuchung berichtet von der Erstellung und Analyse eines Zufriedenheitsfragebogens. Aufbauend auf einer Analyse von Fragebögen zu universitären Lehrveranstaltungsevaluationen wird ein Instrument entwickelt, bei dem auf zwei Skalen die Zufriedenheit mit dem Dozenten sowie mit dem Seminar erfragt werden. Beide Skalen erweisen sich nach Antwortenanalyse der Teilnehmenden aus 15 Veranstaltungen mit einer Reliabilität von über .85 und korrigierten Itemtrennschärfen von über .60 als messgenau. Eine Regression der Gesamtzufriedenheit auf die beiden Skalen erweist sich als signifikant und erklärt über 70% der Varianz des Kriteriums. Unterschiedliche Reihenfolgebedingungen des Fragebogens ergeben keine systematischen Unterschiede.

## 1. Einleitung

Das Konzept der wissenschaftlichen Weiterbildung umfasst Angebote und Leistungen, die sich mit wissenschaftlichem Anspruch primär an Berufstätige mit Hochschulabschluss wenden. Mit der Novellierung des Hochschulrahmengesetzes 1998 ist Weiterbildung neben Forschung und Studium beziehungsweise Lehre nunmehr als dritte Aufgabe im gesetzlichen Aufgabenkatalog der Hochschulen verankert.

Stärken der wissenschaftlichen Weiterbildung:

- Forschungsnähe
- wissenschaftlichen Aktualität
- hoher Qualitätsstandard

Tradition und Selbstverständnis:

Die klassische deutsche Universität ist immer eine angebotsorientierte und nicht etwa eine nachfrage- oder bedarfsorientierte Institution gewesen. Weiterbildung erfolgt dagegen – innerhalb wie außerhalb des Hochschulsystems – wesentlich stärker nachfrage- und bedarfsbezogen. Erklärtes Ziel der wissenschaftlichen Weiterbildung ist es, zielgruppen-spezifische und bedarfsorientierte Maßnahmen anzubieten.

Qualitätssicherung in der wissenschaftlichen Weiterbildung:

Ein zentrales Qualitätskriterium der Angebote ist, in wieweit sie tatsächlich dazu beitragen, aktuelle Innovations- oder Transferprobleme der Weiterbildungspartner beziehungsweise der Teilnehmer zu lösen und deren eigene Problemlösungskompetenz zu erhöhen.

Eine systematische Evaluierung der Weiterbildungsangebote mittels eines spezifischen und standardisierten Fragebogens erscheint aus mehreren Gründen unumgänglich:

- Erfassung der Kundenzufriedenheit
- Rückmeldung an die referierenden Wissenschaftler
- Systematische Erhebung von Bedarf und Nachfrage
- Professionalisierte Evaluation
- Kritische Reflexion der Bildungsangebote
- Analyse der Zielgruppen

## Items zur Evaluation universitärer Weiterbildungen

1. Skala - Beurteilung der Seminarleitung:

- Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Seminarleitung? (sehr gering - sehr hoch)
- Wie beurteilen Sie den Vortragsstil der Seminarleitung? (sehr schlecht - sehr gut)
- Wie beurteilen Sie die Offenheit der Seminarleitung für Fragen, Anregungen und Kommentare? (sehr gering - sehr groß)
- Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Seminarleitung? (sehr gering - sehr groß)
- Wie beurteilen Sie die Fähigkeit der Seminarleitung, Sie für die Inhalte der Veranstaltung zu motivieren? (sehr gering - sehr groß)
- Die Seminarleitung ließ den Teilnehmenden genügend Raum, sich selbst einzubringen. (stimmt gar nicht - stimmt voll und ganz)

2. Skala - Beurteilung des Seminars

- Das Seminar war informativ. (stimmt gar nicht - stimmt voll und ganz)
- Das Seminar war gut organisiert. (stimmt gar nicht - stimmt voll und ganz)
- Das Seminar hat mein Interesse geweckt, mich weiter mit der Thematik zu befassen. (stimmt gar nicht - stimmt voll und ganz)
- Das Seminar war abwechslungsreich und vielfältig. (stimmt gar nicht - stimmt voll und ganz)
- Das Seminar war gut strukturiert. (stimmt gar nicht - stimmt voll und ganz)

3. Skala - Gesamtbeurteilung der Veranstaltung

- Der Nutzen dieser Veranstaltung für meine persönliche Entwicklung ist... (nicht vorhanden - sehr groß)
- Der Nutzen dieser Veranstaltung für meine berufliche Praxis ist... (nicht vorhanden - sehr groß)
- Wie beurteilen Sie diese Veranstaltung grundsätzlich, wenn Sie alle Ihre Eindrücke zusammenfassen? Insgesamt gesehen war die Veranstaltung... (sehr schlecht - hervorragend)

## 2. Methode

Itemauswahl:

Als erste Arbeitsgrundlage wurden mehrere Items aus Verfahren zur Beurteilung von universitären Veranstaltungen extrahiert und durch weitere spezifisch relevante Fragen ergänzt. Ähnliche Items wurden anschließend ausgeschlossen und die restlichen Items nach inhaltlichen Kriterien zu 2 Skalen gruppiert (siehe links unten):

- Beurteilung der Seminarleitung (6 Items, personenzentriert)
- Beurteilung des Seminars (5 Items, veranstaltungszentriert)
- Zusätzlich wird eine dritte Skala als Zielkriterium gebildet:
- Gesamtbeurteilung der Veranstaltung (3 Items)

Stichprobe:

Insgesamt 119 Personen nahmen an insgesamt 15 unterschiedlichen Veranstaltungen teil. Männer und Frauen waren in etwa gleich häufig vertreten, das Alter der Teilnehmenden schwankte zwischen 21 und 61 Jahren mit einem Durchschnittswert von 41.5 Jahren.

Art der beurteilten Veranstaltungen:

Inhaltlich handelte es sich dabei überwiegend um anwendungsbezogene Trainingsseminare (z.B. zu Themen wie Motivation, Kreativitätstechniken, Zeitmanagement, Rhetorik).

Durchführung:

Am Ende einer Veranstaltung wurde jede teilnehmende Person gebeten, einen Beurteilungsbogen auszufüllen. Dieser umfasste die eigentlichen Skalenitems des Fragebogens (siehe Block rechts), die jeweils auf 11-stufigen Skalen (0-10) zu beantworten waren, sowie ergänzende Fragen, beispielsweise, wie die Teilnehmenden auf die Veranstaltung aufmerksam wurden. Es wurden zwei unterschiedliche Reihenfolgeversionen erstellt, die zufällig verteilt wurden. Das Ausfüllen eines Bogens nahm etwa 5-8 Minuten in Anspruch.

## 3. Ergebnisse

Interne Konsistenz der Skalen (Cronbachs Alpha):

- Beurteilung der Seminarleitung: .92
- Beurteilung des Seminars: .87
- Gesamtbeurteilung der Veranstaltung: .94
- Gesamtbogen (alle Items zusammen): .95

Korrigierte Trennschärfen:

- Beurteilung der Seminarleitung: .73 - .85
- Beurteilung des Seminars: .67 - .78
- Gesamtbeurteilung der Veranstaltung: .85 - .89
- Gesamtbogen (alle Items zusammen): .65 - .91

Schwierigkeitsindices:

- Beurteilung der Seminarleitung: .87
- Beurteilung des Seminars: .82
- Gesamtbeurteilung der Veranstaltung: .77
- Gesamtbogen (alle Items zusammen): .83

Vorhersage der Gesamtzufriedenheit:

Die Mittelwerte der beiden Skalen sagen zusammen 53% der Varianz der wahrgenommenen persönlichen Entwicklung voraus (3. Skala Item 1).

Die Mittelwerte der beiden Skalen sagen zusammen 55% der Varianz der wahrgenommenen beruflichen Praxis voraus (3. Skala Item 2).

Die Mittelwerte der beiden Skalen sagen zusammen 79% der Varianz in der Gesamtbeurteilung voraus (3. Skala Item 3).

In allen drei Fällen erweist sich das Gesamtmodell als signifikant ( $p < .001$ ).

Im Falle der ersten beiden Modelle erweist sich nur die Beurteilung des Seminars als signifikant für die Vorhersage. Das Gesamturteil (Item 3) hingegen wird von beiden in signifikanter Weise vorhergesagt.

## 4. Diskussion und Fazit

- Die Reliabilitäten der Skalen können mit Werten um .90 als sehr gut bezeichnet werden.
- Die Trennschärfen sind mit Werten größer als .60 als sehr gut zu bezeichnen.
- Insgesamt werden die Veranstaltungen als sehr gut eingeschätzt, was sich in den relativ hohen Schwierigkeitsindices ausdrückt.
- Die beiden Skalen sagen das Gesamturteil über die Veranstaltung signifikant voraus.
- Die Befunde sprechen dafür, dass der konzipierte Bogen sinnvoll zur Beurteilung externer Weiterbildungen einsetzbar ist.