



Ilona Munique

**Die Evaluation von  
Fort- und Weiterbildungsangeboten  
für Mitarbeiter/innen an  
Öffentlichen Bibliotheken**

Ergebnisse aus der  
WEGA-Umfrage 2005

---

Der Zugriff auf die angegebenen Quellen im Internet erfolgte am 30.06.2006

Dieses Werk kann durch jedermann gemäß den Bestimmungen der Lizenz für die freie Nutzung unveränderter Inhalte genutzt werden.

Die Lizenzbedingungen können abgerufen werden unter:

<http://www.uvm.nrw.de/opencontent>

oder schriftlich angefordert werden bei der Geschäftsstelle des Kompetenznetzwerkes Universitätsverbund MultiMedia NRW, Universitätsstraße 11, 58097 Hagen

## **Impressum**

© 2006 Ilona Munique

Satz:

Das WEGA-Team, <http://www.wegateam.de>

Druck:

Induprint, Stuttgart

Schlussredaktion:

Reinhold Burger

Bezugsquellen:

Download: <http://www.wegateam.de>

Printausgabe: Das WEGA-Team, Spemannstraße 23, 70186 Stuttgart

E-Mail: [info\[at\]wegateam.de](mailto:info[at]wegateam.de)

Stuttgart 2006

Mit dem vorliegenden ersten Band, der unsere neue Publikationsreihe „WEGA-FlipCharts“ eröffnet, wollen wir Informationslücken zur Fort- und Weiterbildungssituation in Deutschland im Bereich des Bibliothekswesens ein klein wenig schließen helfen.

Der spürbar steigende Anspruch der Teilnehmenden an die Qualität in der Fort- und Weiterbildung, dem auch wir im WEGA-Team uns verpflichtet fühlen, ist einer der Gründe, warum wir uns zu einer deutschlandweiten Umfrage unter den Fort- und Weiterbildungsanbieter/innen im bibliothekarischen Bereich entschlossen haben. Und ein Grund, warum wir die Ergebnisse zu unseren Fragen nach der Evaluationspraxis sogleich im ersten Band vorstellen. Die geplanten weiteren Bände werden die Umfrageergebnisse zur Themenpalette der angebotenen Veranstaltungen, den Rahmenbedingungen und des Ressourceneinsatzes sowie zur Organisation der durchgeführten Veranstaltungen behandeln.

Ziel der Gesamtumfrage, aus der wir hier einen ersten Teilausschnitt vorstellen, ist es unter anderem, auf der Basis des nun vorhandenen Zahlenmaterials argumentativ agieren zu können. Und zwar sowohl innerhalb der eigenen Institution als auch vor den Finanz- und Entscheidungsträgern. Die Ergebnisse der Umfrage spiegeln die derzeit gängige Praxis auf dem Feld der Fort- und Weiterbildung im Bibliotheksbereich wieder und lassen Vergleiche zwischen Fortbildungsinstitutionen zu.

Für die fachliche Diskussionen und als Hilfestellung zur Fortbildungspraxis wollen die Umfrageergebnisse einen grundlegenden Beitrag leisten. In einigen Fällen hat sich dieses Ziel bereits erfüllt, wie man uns bei der Rücksendung der Bögen versicherte. Angeregt durch das Ausfüllen der Umfragebögen wolle man künftig die eigene Fortbildungs- und Evaluationspraxis auf den Prüfstand stellen, Altgewohntes neu überdenken und sich dem Fortschritt in der Erwachsenenbildung wieder nähern. Noch während wir die vorliegende Zusammenfassung vornahmen, konnten wir dies anhand von Fachveröffentlichungen tatsächlich bestätigt sehen.

Diese Publikation konnte nur durch den Einsatz der Kolleginnen und Kollegen aus den befragten Institutionen entstehen. Sie haben sich die Zeit zum Ausfüllen der Umfragebögen regelrecht abgezweigt und zuweilen nicht einmal den Gang in ihre Archive gescheut. Ihnen, sowie deren Vorgesetzten, die diese umfangreiche Arbeit ermöglicht und uns damit ihr Vertrauen geschenkt haben, gilt

unser herzlichster Dank!

Ilona Munique  
im Namen des WEGA-Teams



|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Vorbemerkungen                                                                                                                                  | 5         |
| <b>I. Die Evaluation von Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen:<br/>Umfrageergebnisse</b>                                                     | <b>11</b> |
| Hintergrundinformationen zur Umfrage                                                                                                            | 13        |
| Frage 1: „Werden Daten zur Teilnehmerstruktur erhoben?“                                                                                         | 14        |
| Frage 2: „Wurde bzw. wird an die Teilnehmenden der Veranstaltung<br>ein Evaluationsbogen / Bewertungsbogen o.ä. ausgeteilt?“                    | 17        |
| Frage 3: „Ist am Ende der Veranstaltung eine Schlussrunde zur freien<br>Meinungsäußerung vorgesehen?“                                           | 21        |
| Frage 4: „Werden die Ergebnisse aus den Umfragen bzw. den<br>Schlussrunden ausgewertet?“                                                        | 23        |
| Frage 5: „Findet eine zweite Umfrage zu einer vergangenen Veranstal-<br>tung statt, um die Nachhaltigkeit der gelernten Inhalte zu überprüfen?“ | 24        |
| Frage 6: „Werden den Veranstaltungen Leitlinien, Grundsätze, Standards<br>o.ä. zur Durchführung und/oder Qualitätssicherung zu Grunde gelegt?“  | 25        |
| <b>II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung</b>                                                                                 | <b>31</b> |
| 1. Hintergrundinformationen zur Fragebogen-Sammlung                                                                                             | 33        |
| 2. Die Evaluation der Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen                                                                                   | 34        |
| 2.1. Motive für eine Evaluation                                                                                                                 | 34        |
| 2.1.1 Absichten für eine Evaluation                                                                                                             | 34        |
| 2.1.2 Sekundäranlässe für eine Evaluation                                                                                                       | 35        |
| 2.1.3 Primäranlässe für eine Evaluation                                                                                                         | 36        |
| 2.1.4 Ursächliche (geheime) Ziele von Fort- und<br>Weiterbildungseinrichtungen                                                                  | 37        |
| 2.1.5 Beweggründe zur Evaluation                                                                                                                | 39        |
|  2.2 Zur Gestaltung von Evaluationsbögen                     | 40        |
| 2.2.1 Frage-Inhalte                                                                                                                             | 40        |
| 2.2.2 Abfrageformen                                                                                                                             | 42        |
| 2.2.3 Sprache, Stil und Struktur                                                                                                                | 43        |
| 2.2.4 Äußere Form                                                                                                                               | 44        |
| 2.2.5 Zur Akzeptanz von Evaluation                                                                                                              | 45        |

|                                                                 |        |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| 3. Evaluation mittels Nachhaltigkeitsprüfung                    | 46     |
| 3.1 Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Nachhaltigkeitsprüfung  | 46     |
| 3.2 Zur Bedeutung der Nachhaltigkeitsprüfung                    | 47     |
| 3.2.1 Warum Nachhaltigkeitsprüfung?                             | 47     |
| 3.2.2 Nachhaltigkeitsprüfung und Lerntransfer                   | 47     |
| 3.2.3 Für die Zukunft: Bildungserfolgscontrolling               | 48     |
| 3.2.4 Nachhaltigkeitsprüfung zur Festigung der                  |        |
| 4. Bildungssäule                                                | 50     |
| 4. Evaluation mittels Bedarfserhebung                           | 53     |
| 4.1 Warum Bedarfserhebung?                                      | 53     |
| 4.2 Themenpool für eine Bedarfserhebung                         | 53     |
| 4.3 Empfehlungen zur Abfragegestaltung                          | 56     |
| <br>III. Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung | <br>59 |
| 1. Professionalisierung in der Fort- und Weiterbildung          | 61     |
| 2. Überlegungen zu professionellen Methoden der Evaluation      | 63     |
| 2.1 Grundlagen für eine erfolgreiche Evaluation                 | 63     |
| 2.2 Qualität durch Leitlinien, Grundsätze, Standards ...        | 65     |
| 2.3 Qualität und Evaluation                                     | 67     |
| 2.4 Qualitätsentwicklung – Instrumente, Verfahren und           |        |
| Organisationen                                                  | 71     |
| 3. Evaluationskonzept für die Praxis                            | 76     |
| 3.1 Methoden zur Evaluation                                     | 76     |
| 3.2 Bausteine eines Evaluationskonzepts mit dem                 |        |
| Schwerpunkt Qualitätsmanagement                                 | 77     |
| <br>Verwendete und weiterführende Literatur                     | <br>79 |
| <br>IV. Fragebogen-Sammlung                                     | <br>83 |

## **II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung**

### 1. Hintergrundinformation zur Fragebogen-Sammlung

Bei vier der aus 25 Fragen bestehenden Umfrage zur Fort- und Weiterbildung wurden die Befragten gebeten, eventuell vorhandene Unterlagen beizulegen. Abgefragt wurde auch, ob man einer Weitergabe der beigelegten Unterlagen an Interessierte zustimmt, und wenn „Ja“, ob unter Angabe der Institution oder anonym. Den überwiegenden Teil der Unterlagen (siehe Kapitel IV: Fragebogen-Sammlung) durften wir nach Rücksprache mit der Institutionsangabe veröffentlichen, bei einigen Fragebögen wurde diese Information unkenntlich gemacht, und nur eine geringe Anzahl wünschte keine Weitergabe bzw. Veröffentlichung ihrer Unterlagen.

Bei den erbetenen Unterlagen handelt es sich um:

1. Evaluationsbögen der Fortbildungsveranstaltungen  
Die Veranstalterbezeichnungen lauteten: Bewertungsbogen, Fragebogen, Evaluierung, Feedback, Rückmeldung, Meinung, Auswertung(sbogen)
2. Evaluationsbögen zur Nachhaltigkeitsprüfung
3. Fragebögen zur Bedarfserhebung
4. Unterlagen zu Leitlinien, Grundsätzen, Standards o.ä. zur Durchführung von Veranstaltungen und/oder zur Qualitätssicherung

Der Evaluationsbogen-Sammlung haben wir ergänzend ein paar weitere Fragebögen hinzugefügt, die uns im Zeitraum der Publikationsentstehung „in die Hände gefallen sind“.

Nun wäre es möglich gewesen, die Sammlung einfach unkommentiert abzudrucken und zu hoffen, dass sich jede interessierte Institution den für sie passenden Fragebogen herauspicks und sich aus der Fülle der Möglichkeiten eigene Fragebogen kreiert. Generell kann dies auch gerne genutzt werden.

Inwieweit damit jedoch der Zweck erfüllt wird, nämlich den Leserinnen und Lesern dieser Publikation eine Qualitätskontrolle und -verbesserung zu ermöglichen, ist nur schwer abzuschätzen. Anzunehmen ist, dass eine unkommentierte Fragebogen-Sammlung mehr Fragen aufwirft als sie beantworten kann.

Wir haben uns deshalb entschlossen, die Unterlagen, vorzugsweise die Evaluationsbögen, genauer zu untersuchen und auf Grundlage dieser Informationen Anregungen und Empfehlungen zu geben, um so wenigstens einen Teil der entstehenden Fragen im Vorfeld zu beantworten.

Zunächst wollten wir uns bei der Aufarbeitung der Bögen auf die äußere Form konzentrieren und beispielsweise auflisten, wie viele Fragesätze und in welcher Form diese gestellt wurden. Schnell mussten wir jedoch feststellen, dass wir es mit einer Fülle von interpretierbaren Gestaltungsunterschieden zu tun hatten, die wir in kein zu enges Korsett hätten zwingen können. Wir verlassen daher die gewohnte Vorgehensweise der Trennung nach „Ergebnisdarstellung, Interpretation und Empfehlung“ aus dem vorhergehenden Publikationsteil und mischen nun diese Formen je nach Bedarf. Genau nach dem Prinzip, wie offensichtlich auch die Fragebogenersteller/innen vorgegangen sind – bedarfsorientiert. Und noch etwas ist uns hier gemeinsam – die Praxisnähe. Die nächsten Kapitel werden also in Hinblick auf eine mögliche – und sicher auch von vielen erhoffte – Umsetzung in die Praxis zu lesen sein, indem wir zum Teil die Evaluationsbögen aufgegriffen, nach Bedarf mit eigenen Beispielen ergänzt und das Entstehen eines Fragebogens in nachvollziehbaren Schritten aufgebaut haben, unterstützt durch knappe theoretische Anmerkungen.

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

### 2. Die Evaluation der Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen

Der Bitte, einen Evaluationsbogen beizulegen, kamen 14 Fort- und Weiterbildungsinstitutionen nach (Teil IV: Fragebogen-Sammlung, Nrn. 1-5 und 7-15). Ergänzend beigelegt haben wir einen Fragebogen zur Evaluation von Veranstaltungen zur Ausbildung von Bibliotheksreferendaren\* (Nr. 6) sowie den Rückmeldebogen einer großen kommunalen Einrichtung mit eigenem Referat für Aus- und Fortbildung (Nr. 18).

#### 2.1 Motive für eine Evaluation

Zunächst lösten wir aus den Bögen heraus, was an Gründen zur Evaluation – meist in der Einleitung oder im Satzesatz – genannt wurde. Dieser Teilaspekt steht am Anfang einer kausalen Kette von Absichten, primären und sekundären Anlässen und Zielen sowie inneren Beweggründen der Veranstalter/-innen. Sie stellen insgesamt, zuweilen auch jede/s für sich, die *Motive* für eine Evaluation dar.

##### 2.1.1 Absichten für eine Evaluation

Es ist üblich, den Teilnehmenden die *Absicht* der Evaluation anzugeben. Dies kann mündlich beim Ausgeben der Evaluationsbögen erfolgen oder durch einleitende Sätze auf den Bögen selbst. Spätestens beim Formulieren der Absicht werden sich die Veranstalter/-innen Gedanken machen (müssen), *warum* sie eine Abfrage durchführen wollen. In der nachstehenden Tabelle sind die in der Fragebogen-Sammlung genannten Absichten und die Formulierung der jeweilig angeführten Bitte – leicht gekürzt – zusammengetragen.

Tab. 23 / Absichten für eine Evaluation, entnommen der Fragebogen-Sammlung

| Absichten für eine Evaluation                                                                       | „... mit der Bitte um ...“                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| „Künftige Veranstaltungen optimal / besser gestalten“                                               | Unterstützung / Bewertung, Mitteilung                                              |
| „Zur weiteren Verbesserung unseres Fortbildungsangebots“                                            | Bewertung, Stellungnahme                                                           |
| „Nachbereitung dieser Veranstaltung und Planung weiterer Veranstaltungen“                           | Kritische Beurteilung, Hilfe, Unterstützung                                        |
| „Auch zukünftig ein Fortbildungsprogramm anbieten zu können, das Ihren Vorstellungen entspricht“    | Ausfüllen und zurücksenden, Begründen, Bemerkungen, Beurteilen                     |
| „Was Ihnen zum Ablauf des Kurses einfällt“                                                          | Ankreuzen, kritische und konstruktive Notizen                                      |
| „Feedback / Rückmeldungen, Ihre Gedanken“                                                           | Bewerten, Vorschläge / Anmerkungen, Notizen                                        |
| „Fortbildungsmaßnahmen zu verbessern, auf Wünsche auszurichten“                                     | Beantworten, Mithelfen, Meinung                                                    |
| „Ihre Meinung zum Seminar / ... ist uns wichtig“                                                    | Mitmachen                                                                          |
| „Um auf Ihre Bedürfnisse besser eingehen zu können“                                                 | Mithilfe, Bewerten, Bemerkungen, Anregungen                                        |
| „Themen besser auf Ihre vielfältigen Aufgaben abzustellen, Fortbildungsprogramm weiterzuentwickeln“ | Rückmeldung, Eindrücke zusammenfassen, Helfen durch Kritik, Anregungen, Vorschläge |

\* Zwar ist Ausbildung nicht gleichzusetzen mit Fort- und Weiterbildung, dennoch erschien uns diese Abfrage genügend kompatibel sowie diskutierbar, um die Mitaufnahme in die Sammlung zu rechtfertigen.



## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

### 2.1.2 Sekundäranlässe für eine Evaluation

Ausgehend von den genannten Absichten der Veranstalter/-innen für eine Evaluation (siehe Tab. 23) werden in der nachfolgenden Tabelle 24 die möglichen *Sekundäranlässe* herausgearbeitet, welche in einem Fragebogen ausgedrückt werden könnten. Ich führe diese Sekundäranlässe noch vor den *Primäranlässen* auf, da die Primäranlässe bei vielen Veranstalter/-innen eher im Verborgenen liegen und in der Regel nicht als solche erkannt werden. Sie lassen sich jedoch aus den Sekundäranlässen gut ableiten.

Tab. 24 / Sekundäranlässe für eine Evaluation

| Sekundäranlässe für eine Evaluation                                                          |                                                                |                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontrolle von ...                                                                            | Ergebnissen, Leistungen, Lernzielen, Lernerfolgen, Kompetenzen |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Kritik (Lob, Tadel)</b><br><br><b>Beurteilen von ...</b><br><br><b>(Be)Werten von ...</b> | <b>Allgemein</b>                                               | <b>im Besonderen</b>                                                                                                                                                                              |
|                                                                                              | Veranstalter/-innen                                            | Leistung, Kompetenz, Engagement, Vorbereitung                                                                                                                                                     |
|                                                                                              | Referentinnen und Referenten                                   | Leistung, Kompetenz, Engagement, Ausdruck, Verständlichkeit, Vorbereitung, Einfühlungsvermögen, Gender Mainstreaming, Moderation                                                                  |
|                                                                                              | Themen                                                         | Auswahl, Ausgewogenheit, Schwerpunktsetzung, Aktualität, Berufsnähe, Relevanz                                                                                                                     |
|                                                                                              | Inhalten                                                       | Ausarbeitung, Strukturierung, Verständlichkeit, Ausführlichkeit, Informationswert, Umsetzbarkeit, Anregung, Praxisbezug, Theorie, Medienauswahl bei Ausstellungen                                 |
|                                                                                              | Methoden, Medien, Didaktik                                     | Arbeitstempo, Medieneinsatz, Materialien, Vortragsweise, Verhältnismäßigkeiten (z.B. Vortrag zu praktischer Übung, Materialmenge, ...), Reflexionsmöglichkeit, Workshop, Gruppenprozess, -dynamik |
|                                                                                              | Organisation                                                   | Vorabinformation, Einladung, Erreichbarkeit/Ort, Termin/Zeitwahl, Raumsituation, Unterbringung, Tagesablauf / Programm(aufteilung), Pausen, Verpflegung, Anzahl Teilnehmende, Reibungspunkte      |
|                                                                                              | „weichen“ Faktoren                                             | Qualität, Atmosphäre, Stimmung, Empfehlbarkeit der Veranstaltung, Erwartungshaltung, Nutzen                                                                                                       |
| Messen von ...                                                                               | „harten“ Fakten                                                | Zeit, Dauer, Häufigkeit, Kosten, Anzahl                                                                                                                                                           |
| Information erhalten über ...                                                                | Teilnehmende                                                   | demografische Daten, Beruf/Sparte, Persönliche Meinung, Wünsche (z.B. nach Themenvertiefung, -fortsetzung, Termine ...), Probleme, Ideen, AHA-Erlebnisse, Interessen                              |
|                                                                                              | Teilnahmehintergrund                                           | Werbemedium (Wie haben die Teilnehmenden von der Veranstaltung erfahren?), Bedingungen (Dienstreise, Freistellung, Kostenübernahme, Spesen, ...), Anreiseart und -dauer, Qualifizierungsbedarf    |

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

### 2.1.3 Primäranlässe für eine Evaluation

*Sekundäranlässe* zur Evaluation impliziert, dass es auch *Primäranlässe* gibt. Tatsächlich stehen hinter den Fragen aus den Evaluationsbögen die *eigentlichen* Ziele der Fort- und Weiterbildungseinrichtung, und somit die primären Anlässe für eine Evaluation. Manchmal werden diese Ziele von den Institution konkret benannt, wie zum Beispiel: „Zur Qualitätsverbesserung bitten wir Sie, nachfolgende Fragen zu beantworten“, manchmal nur indirekt angeführt: „Um auf Ihre Bedürfnisse besser eingehen zu können ...“. (siehe auch Tab. 23 und 24). Die nachfolgende Tabelle 25 zeigt einige grundsätzliche primäre Anlässe auf, die wohl an den meisten Fort- und Weiterbildungseinrichtungen zum Tragen kommen.

Tab. 25 / Primäranlässe für eine Evaluation

| Primäranlässe für eine Evaluation |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Qualitätsmanagement               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Kontrolle, Sicherung, Verbesserung, Förderung von Qualität</li><li>- Grundlage für inhaltliche Maßnahmen</li><li>- Wirkungskontrolle (Veränderungen im Lehr-/Lernprozess)</li></ul>                                                            |
| Betriebsorganisation              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Grundlage für kurz-, mittel- und langfristige Planungen</li><li>- Grundlage für strukturelle und organisatorische Maßnahmen</li><li>- Grundlage / Bedarfsermittlung für Investitionsentscheidungen</li><li>- Effizienz</li></ul>               |
| Betriebsentwicklung               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Integrationshilfe von Weiterbildung im Betrieb</li><li>- Bestätigungshilfe</li><li>- Reformanstoß, Lehrplanänderung (Curriculumrevision)</li><li>- Entscheidungs- und Lösungshilfe</li><li>- Optimierungshilfe</li><li>- Werteerhalt</li></ul> |
| Öffentlichkeitsarbeit             | <ul style="list-style-type: none"><li>Transparenz schaffen</li><li>- zur Institution</li><li>- zum Fort- und Weiterbildungskonzept</li></ul>                                                                                                                                           |

Zu vermuten ist, dass alle Maßnahmen rund um die Qualität, also das *Qualitätsmanagement*, sowie die *Betriebsorganisation* für die meisten bibliothekarisch tätigen Institutionen im Vordergrund stehen bzw. stehen müssten. Sie stellen wohl am häufigsten das Ziel von Evaluationsmaßnahmen dar.

Je nach Professionalisierungsgrad der Einrichtung ist außerdem der Wunsch bzw. Bedarf nach einer (inner)betrieblichen Entwicklung ein weiteres Ziel, bzw. ein weiterer primärer Anlass.

Ein eher unbewusster Ansporn zur Betriebsentwicklung ist der Wunsch nach dem *Werteerhalt*, beispielsweise gegenüber dem eigenen Berufsbild, welcher durch gezielt entwickelte Bildungsmaßnahmen gefestigt und gefördert werden soll.

Einen oft unbeabsichtigten Nebeneffekt stellt die *Öffentlichkeitsarbeit* dar, wie sie durch Evaluierung zwangsläufig entsteht. Jedoch wird hier die Begründung der Evaluationsmaßnahme meist nicht zur besseren Transparenz der Einrichtung genutzt, sondern entsteht eher aus der Verlegenheit heraus, die Arbeit, die man den Teilnehmenden aufgebürdet hat, zu rechtfertigen. Doch warum sollten die Teilnehmer nicht erfahren, mit welcher Absicht und zu welchem Zweck die Abfrage betrieben wurde? Dies kann dem Ansehen der Institution nur nützen. Auch lassen sich die Ergebnisse – kontinuierlich gesammelt und aufbereitet – öffentlichkeitswirksam nutzen, beispielsweise in einem Jahresbericht oder im Web.

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

Nicht selten stehen die primären Anlässe kontextbezogen zueinander. So werden mit Hilfe der Evaluation beispielsweise Effizienzdefizite der Betriebsorganisation aufgedeckt, die in der Folge einen Reformanstoß für die Betriebsentwicklung bedeuten können, und dadurch möglicherweise eine Veränderung im Lehr-/Lernprozess bewirken – und somit zur Optimierung im Qualitätsmanagement beitragen. Welche der primären Anlässe nun die drängendsten sind oder die meisten Fragen aufwerfen, die mit einer Evaluation beantwortet werden können, und von welchen Antworten die Institution am ehesten oder nachhaltigsten profitiert, ist eine zielführende Diskussion und Entscheidung wert.

Da Evaluationsbögen für einen längeren Vergleichszeitraum entwickelt werden, sollten die Fragen so gewählt sein, dass sie für die kommenden Jahre – nicht jedoch „für die Ewigkeit“! – einen Aussagenutzen zeitigen. Das heißt, ab und zu sollten die Fragen einer Prüfung und Revision unterzogen werden.

Aus all den primären Anlässen und ihren Fragemöglichkeiten zu wählen ist sicher nicht einfach. Das nächste Kapitel hilft weiter.

### 2.1.4 Ursächliche (geheime) Ziele von Fort- und Weiterbildungseinrichtungen

Sowohl hinter den Primär- als auch hinter den Sekundäranlässen verbergen sich tiefer liegende, oft verborgene Gründe zur Evaluation, die als *ursächliche* oder auch „geheime“ Ziele bezeichnet werden können. Diese ursächlichen Ziele müssen den Teilnehmenden einer Veranstaltung nicht bekannt werden. Es ist jedoch sinnvoll, wenn die *Veranstalter/-innen* sie kennen. Durch diesen Fokus lässt sich ein gezielterer Fragekanon erarbeiten, um so die tatsächlich ausschlaggebenden Antworten zu erhalten.

Tab. 26 / Ursächliche (geheime) Ziele der Evaluation von Fort- und Weiterbildungseinrichtungen

| Ursächliche (geheime) Ziele von Fort- und Weiterbildungseinrichtungen             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Selbstverständnis, -verpflichtung, -steuerung / Auftrag der Einrichtung           |
| Legitimation / Rechtfertigung / Investitionsschutz der Einrichtung bzw. Abteilung |
| Abgrenzung / Wettbewerb zu anderen Einrichtungen                                  |
| Erfolgsorientierung / Profilierung der Einrichtung, respektive einzelner Personen |

Fallbeispiel:

Die Arbeitsgruppe „Evaluationsbogen“ eines Fortbildungsanbieters, der in starker Konkurrenz zu weiteren Anbietern in der Region steht, hat in einer mehrstündigen Sitzung fast alle Fragen für den Evaluationsbogen festgelegt. Sie kann nur noch eine einzige Frage hinzunehmen und muss sich jetzt zwischen zwei Fragen entscheiden. Die Diskussion darüber, welche die sinnvollste Frage ist, gerät in eine Sackgasse.

Welche Frage ist hinsichtlich des ursächlichen Zieles die hilfreichere?

Fragemöglichkeit A: „Über welche Themen würden Sie gerne mehr erfahren?“  
oder

Fragemöglichkeit B: „Wenn Sie nur selten unser Fortbildungsangebot nutzen, welche Gründe sind dafür verantwortlich?“

Ankreuzvorgaben: Die angebotenen Themen sind für mich nicht relevant /  
zeitliche Gründe / finanzielle Gründe / sonstige Gründe

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

---

Lösung:

Zunächst ist keine von beiden Fragemöglichkeiten die bessere. Es sei denn, man würde sie um weitere Komponenten erweitern.

Zu Fragemöglichkeit A:

Die *Abgrenzung* bzw. der *Wettbewerb* zu anderen Einrichtungen, um den es hier geht, macht es zunächst natürlich notwendig zu wissen, *welche* Themen gefragt sind. Doch die Antwort alleine darauf würde nicht genügen. Weitere Fragen müssten gestellt werden, jedoch nicht mehr an die Teilnehmenden. Diese wären:

1. Gegenüber welchem Fort- und Weiterbildungsprogramm anderer Anbieter müssen wir uns abgrenzen?

beziehungsweise

2. Bieten die gewünschten Themen bereits andere an?
3. Bieten wir die Themen, die andere Anbieter ebenfalls bedienen, dennoch an, jedoch qualitativ hochwertiger, spezialisierter, teurer, kompakter, günstiger, früher im Zeitpunkt, etc.?

Das bedeutet also, die Fragemöglichkeit A zu stellen würde voraussetzen, dass Zeit und Personal vorhanden ist, um diese weiteren Fragen zu beantworten und um gegebenenfalls weitere Maßnahmen ergreifen zu können. Generell ist natürlich eine Antwort auf die Frage, welche Themen gewünscht werden, *immer* interessant.

Zu Fragemöglichkeit B:

Eine Antwort auf Fragemöglichkeit B hilft zur Abgrenzung bzw. im Wettbewerb zu anderen erst dann weiter, wenn als weitere Ankreuzmöglichkeit vorgegeben wäre:

*„Ich besuche Veranstaltungen anderer Anbieter“.*

Ob dies immer wahrheitsgemäß beantwortet wird, sei dahingestellt. Von daher empfiehlt sich diese Fragevariante wohl weniger. Außerdem ist die Fragestellung in ihrer Formulierung imageschädigend, da sie impliziert, man ginge bereits davon aus, dass die eigenen Veranstaltungen wohl eher selten besucht werden.

### Überlegte Ausgangsfragen sind das Basismaterial

Das Fallbeispiel zeigt, dass die Ausgangsfragen und Ankreuzmöglichkeiten gut überlegt sein wollen, wenn sie relevantes und aussagekräftiges Basismaterial für weitere Entscheidungen sein sollen. Jede Fragestellung und deren Beantwortung macht tatsächlich nur dann Sinn, wenn Zeit und Personal für eine Analyse und mögliche Folgearbeiten vorhanden sind, also konsequenterweise Maßnahmen im Sinne der Primäranlässe (siehe Tab. 25) erfolgen können. Doch selbst, wenn keine Möglichkeit besteht, die Auswertung selbst vorzunehmen, geschweige denn die Ergebnisse daraus umzusetzen: die Trainer/innen benötigen in jedem Falle ein (zeitnahes!) Feedback.

Selbstkritische und professionell arbeitende Trainer/-innen bringen einen eigenen Fragebogen zum Seminar mit. Viele jedoch rechnen inzwischen mit ebenfalls professionell arbeitenden Verantwortlichen und deren Fragebögen. Sollten zwei Bögen in Konkurrenz miteinander treten, so muss eine Regelung getroffen werden, welcher von beiden ausgefüllt werden sollte. Auf keinen Fall empfehlen sich zwei Fragebögen.

### 2.1.5 Beweggründe zur Evaluation

Neben den genannten Motiven spielen schlussendlich auch innere Beweggründe der Verantwortlichen in der Fort- und Weiterbildung eine nicht unerhebliche Rolle, warum Evaluation betrieben – oder auch nicht betrieben – wird. Auch diese Gründe liegen meist im Verborgenen und sind den Verantwortlichen nicht immer bewusst. Sie sind jedoch der Motor, der die Fort- und Weiterbildungsarbeit vorwärts bringt.

Auswahl entscheidender innerer Beweggründe:

- Verantwortungsbewusstsein
- Problembewusstsein
- Veränderungs- und Gestaltungswille
- Dienstleistungs- und Kundenorientierungsbedürfnis
- Verbesserungswille

- ...

### Die Persönlichkeit

Eng verbunden und maßgeblich beteiligt ist dabei die Ausprägung der *Persönlichkeit* von jenen, die für die Fort- und Weiterbildung zuständig sind. Diese „Variable“ wird häufig unterschätzt und findet deshalb nur wenig Beachtung. Jedoch: Zuständige, die kaum Interesse an Veränderungen haben, sondern – aus welchen Gründen auch immer – ihren Dienst „nach Vorschrift“ verrichten, werden eher keine Evaluation initiieren und solche Vorhaben möglicherweise boykottieren. Wohingegen Personen mit einem starkem Bedürfnis nach Verbesserungen und Innovationen gerne und kontinuierlich das Instrument Evaluation nutzen. Daher wird man sie als Mitarbeiter/in in Gremien, die sich dem Qualitätsmanagement verschrieben haben, auch häufiger antreffen – so ist zumindest zu hoffen.

Bei der Wahl von Zuständigen für den Bereich der Fort- und Weiterbildung ist es also ratsam, auf charakterliche Merkmale im genannten Zusammenhang mit den inneren Beweggründen zu achten.

### 2.2 Zur Gestaltung von Evaluationsbögen

#### 2.2.1 Frage-Inhalte

Welche Fragen in einem Evaluationsbogen konkret gestellt werden sollen, ist naturgemäß sehr unterschiedlich und entscheidet sich je nach

- Motive für eine Evaluation,
- der Phase der Evaluationsmaßnahme,
- dem zu untersuchenden Zeitraum und
- des Evaluationskonzepts der Veranstalter/-innen sowie
- der Frageperspektive (wer bewertet wen?).

#### Theorie versus Praxis der Fragestellungen

In der weiterführenden Literatur zu Evaluation in der Erwachsenenbildung ist eine ganze Reihe an theoretischen Grundlagen für die Entwicklung eines Evaluationsdesign, speziell auch von *Frageformulierungen* zu finden. Leider erweist sich manches davon zwar als begründet und einleuchtend, jedoch als wenig praktikabel. Theoretisch kann und sollte zu *allen* Bereichen evaluiert werden, praktisch jedoch scheitert dies am Arbeitsaufwand und eben an der Akzeptanz dieses Aufwandes. Ein wunder Punkt ist und bleibt auch die Akzeptanz der *Fragestellung* von Seiten der Befragten (siehe auch Kap. 2.2.5), die es häufig nicht zulässt, die für Veranstalter/-innen (!) maßgeblichen Fragesätze zu formulieren.

Ein Beispiel:

Theoretisch mögliche Frageformen zum Einstieg in ein Seminar\*:

*„Zu Beginn der Veranstaltung wurden wir nach unseren Erfahrungen mit den Inhalten des Trainings gefragt“*

*„Der / Die TrainerIn ...*

*... aktivierte zu Beginn des Trainings unser Vorwissen“*

*... versuchte zu Beginn des Trainings einen gemeinsamen Ausgangspunkt zu finden“*

*... zeigte uns zu Beginn des Trainings den Kontext des Themas des Trainings auf“*

*... informierte uns zu Beginn des Trainings darüber, wie das Training ablaufen würde“*

*... gab uns zu Beginn des Trainings die Möglichkeit, Einfluss auf das Programm des Trainings zu nehmen“*

*... gab uns zu Beginn des Trainings die Möglichkeit, Veränderungswünsche zu äußern“*

Stellen Sie folgende Überlegungen an:

- Welche dieser Frageformulierung ist „die Richtige“?
- Was erwarten wir uns von der Antwort?
- Welchen Eindruck haben die Befragten von der Frageform?
- Kann die Frage missverstanden werden?
- Gibt es einfachere Formulierungen, die zu einem vergleichbaren Ergebnis führen?

\* Entnommen aus: Hanke; Ulrike: Evaluieren von Weiterbildung. Theoretische Grundlagen und praktische Vorschläge. Hamburg 2005, S. 213 ff

### Probleme bei der Frageformulierung

Oft wird die Ausdrucksweise komplizierter, je länger man über eine Frageformulierung nachdenkt. Exakt am gewünschten Ergebnis ausgerichtete Formulierungen werden in der Regel leider dennoch nicht so interpretiert, wie wir uns das vorstellen. Eher laden diese „feinjustierten“ Fragestellungen regelrecht dazu ein, dass sich die Befragten viel zu viele Gedanken machen und versuchen, „zwischen den Zeilen“ zu lesen. Gehen wir von der Perspektive der Befragten aus, dann ist eine weniger differenzierte Fragestellung leichter zu beantworten. Die Alternative wäre in diesem Beispiel, nicht nach dem *Seminareinstieg* zu fragen, den die meisten Teilnehmenden gegen Ende der Veranstaltung ohnehin nicht mehr präsent haben, sondern ganz einfach nach dem Gesamterfolg des Seminars:

*„Das Seminar hat meinen Erwartungen entsprochen – nicht entsprochen“.*

In den Beispielfragesätzen steht außerdem unausgesprochen die Überprüfung der Trainerin bzw. des Trainers im Vordergrund. Dies jedoch mag manchen Befragten unangenehm sein. Die wenigsten wollen der Trainerin, dem Trainer „an den Karren“ fahren und sie bzw. ihn denunzieren.

Es gilt:

- Die gründliche Ausformulierung einer Frage suggeriert die Botschaft, ebenso gründlich antworten zu müssen, so dass die Befragten zu viel nachdenken und zu viel in die Frage hinein interpretieren.
- Je konkreter die Einzelfragen formuliert werden, desto mehr versprechen sich die Veranstalter/-innen vom Ergebnis, doch desto unsicherer werden die Befragten in ihrem Antwortverhalten.
- Längere Sätze, wie es bei Konkretisierungen notgedrungen der Fall sein kann, werden schwerer verstanden. Zwölf Wörter können bereits schon zuviel sein.
- Fachtermini oder fremdsprachliche Ausdrücke (das Wort „Kontext“ aus dem Fallbeispiel gilt bereits als solches!) können missverstanden werden und zur Verunsicherung führen.
- Die Befragten verlieren bereits nach zwei bis drei komplizierten Formulierungen die Motivation zur Beantwortung, nachdem ihnen ohnehin vom durchlebten Seminartag der Kopf schwirrt.

Nicht in allen Fällen zur Nachahmung empfohlen, sicher jedoch nützlich als Anregung und zur Orientierung ist die Fragebogen-Sammlung (Teil IV dieser Publikation) sowie in der entsprechenden Fachliteratur\*.

\* Beispiele zur Formulierung von Fragen in Evaluationsbögen verschiedener Art finden Sie in folgenden Publikationen:

Hanke, Ulrike: Evaluieren von Weiterbildung. Hamburg 2005

Meier, Rolf: Praxis Weiterbildung. Personalentwicklung, Bedarfsanalyse, Seminarplanung, Seminarbetreuung, Transfersicherung, Qualitätssicherung, Bildungsmarketing, Bildungscontrolling. Offenbach 2005

Lang, Karl: Bildungs-Controlling. {Personalentwicklung effizient planen, steuern und kontrollieren}. Wien 2000 (neue Aufl. in Planung)

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

### 2.2.2 Abfrageformen

Bei der Abfrageform ist zu unterscheiden zwischen *vorgegebenen Aussagen* bzw. *Antwortmöglichkeiten*, *offenen Fragen* und *Statements*. Letztere kommen im bibliothekarischen Fort- und Weiterbildungsbereich praktisch nicht vor, allenfalls durch eine – zusätzlich zu den Fragesätzen – geäußerte Bitte um freie Meinungsäußerung auf Leerzeilen oder der Blattrückseite. Lern(ziel)berichte und Lerntests kommen ebenfalls kaum zum Einsatz. Sie sind eher ein Mittel der beruflichen Weiterbildung im Sinne von Weiterqualifizierung sowie in der Ausbildung.

In den Evaluationsbögen der Fragebogen-Sammlung (siehe Teil IV) finden sich überwiegend Mischformen der ersten beiden Abfrageformen, also vorgegebene Aussagen bzw. Antwortmöglichkeiten und offene Fragen. Jedoch ist deutlich zu erkennen, dass man sich um eine möglichst einheitliche Abfrageform, vermutlich aus Gründen der Übersichtlichkeit, bemüht. Muss denn nun tatsächlich eine einheitliche Frageform gewählt werden?

Es ist schwierig, hier eine generelle Empfehlung zu geben. Wie eingangs bereits angemerkt sind primär die Prinzipien der Bedarfsorientierung und Praxisnähe, verbunden mit eingehenden Überlegungen zum Motiv (Gründe, Anlässe, Ziele, siehe Kap. 2.1) einer Evaluation sicher wichtiger als das strikte Festhalten an einer einheitlichen Abfrageform, die wohl eher sekundäre Bedeutung hat.

Tab. 27 / Abfrageformen in Evaluationsbögen

| Abfrageformen in Evaluationsbögen                        |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abfrageformen                                            | Differenzierung                                        | Beispiele                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1. vorgegebene Aussagen bzw. Antwortmöglichkeiten</b> | a) mit einfacher Abfrage (Multiple Choice / Ankreuzen) | - in neutraler Aussageform, z.B.<br>„Die Arbeitsmaterialien waren ...“:<br>[ ] hilfreich [ ] informativ [ ] zu viel [ ] überflüssig<br>- in vorgewerteter Aussageform, z.B.<br>Das Thema war aktuell / umfassend / anspruchsvoll                                                                    |
|                                                          | b) mit abgestufter Bewertung                           | - „Ja / Nein / Weiß nicht“<br>- Schulnotensystem: 1=„sehr gut“ bis 6=„ungenügend“<br>- Skala von: 1 = „nicht erfüllt / nicht zufrieden“ bis 10 = „voll erfüllt / sehr zufrieden“<br>- Gegensatzpaar, z.B.: „zutreffend / unzutreffend“ mittels fünfstufigen (besser: sechsstufigen) Wertungsfeldern |
| <b>2. offene Fragen</b>                                  | a) „echte“ offene Fragen                               | „Welche Themen wünschen Sie sich?“<br>„Welche sonstigen Anregungen können Sie uns geben?“<br>„Wie fanden Sie die Programmpunkte am Samstag?“                                                                                                                                                        |
|                                                          | b) Suggestiv-Fragen                                    | „Was kann organisatorisch noch verbessert werden?“<br>„Haben Sie viel Neues erfahren?“<br>„Was würden Sie anders machen?“                                                                                                                                                                           |
|                                                          | c) mit vorweg gewertetem Inhalt                        | „Was fehlte Ihrer Meinung nach?“<br>„War Ihre Anreise zu lang?“                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3. Statements</b>                                     |                                                        | „Bitte teilen Sie uns in eigenen Worten mit, welchen Eindruck Sie von der Veranstaltung gewonnen haben“                                                                                                                                                                                             |



### 2.2.3 Sprache, Stil und Struktur

Selten ist im Alltagsgeschäft der Veranstalter/-innen ausreichend Zeit für eine theoretisierende Auseinandersetzung über die Gestaltung von Fragebögen. Deshalb sollen die systematisch gegliederten und praxisorientierten Empfehlungen in Form der Übersichtstabellen eine schnell nachvollziehbare erste Hilfe leisten.

Tab. 28 / Empfehlungen zu Sprache, Stil und Struktur von Evaluationsbögen

| Empfehlungen zu Sprache, Stil und Struktur von Evaluationsbögen |                              |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------|--|--|
|                                                                 | Empfehlung                   |                                                                                  | Statt: ☹                                                                                                                                                                                                                                                               | Besser: ☺                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 1                                                               | Klare, verständliche Sprache | Kurze Sätze                                                                      | „Wie würden Sie das methodisch-didaktische Arrangement dieser Veranstaltung beurteilen?“                                                                                                                                                                               | „Wie empfanden Sie die Lehrmethode?“                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
|                                                                 |                              | Fachtermini vermeiden (falls doch notwendig, in Fußnote erläutern)               |                                                                                                                                                                                                                                                                        | „Wie beurteilen Sie den Medieneinsatz?“<br>„Ich empfand die Vermittlung des Lernstoffes als ...“<br>[ ] motivierend ... [ ] nicht motivierend                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 2                                                               |                              | Offene Fragen stellen                                                            | „Haben Sie an der Veranstaltung etwas auszusetzen“                                                                                                                                                                                                                     | „Was möchten Sie den Verantwortlichen sagen?“                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 3                                                               | Wertneutraler Stil           | Vermeiden von Suggestiv-Aussagen                                                 | Die Seminarunterlagen sind hervorragend:<br>trifft voll zu / weiß nicht / trifft nicht zu                                                                                                                                                                              | Mit den Seminarunterlagen bin ich ... sehr zufrieden / weniger zufrieden / nicht zufrieden / weiß nicht<br>Falls „nicht zufrieden“, warum nicht? .....                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 4                                                               |                              | Keine vorweg gewerteten Fragen stellen<br>Gegensatzpaare benutzen mit Werteskala | „Halten Sie den Vortragenden für kompetent?“<br>„Was hätten Sie anders als der Vortragende gemacht?“                                                                                                                                                                   | „Wie beurteilen Sie den Vortragenden?“<br><table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="3">kompetent</td><td colspan="4">inkompetent</td></tr></table> |  |  |  |  |  |  |  |  | kompetent                                                                                                                                                                                                                                               |  |  | inkompetent |  |  |
|                                                                 |                              |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| kompetent                                                       |                              |                                                                                  | inkompetent                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 5                                                               |                              | Keine voreilenden Fragen stellen                                                 | „Können Sie die vorgestellten Methoden in der Praxis anwenden?“                                                                                                                                                                                                        | „Konnten Sie die Methoden aus dem Seminar anwenden?“<br>Diese Frage erst einige Zeit später stellen = 2. Abfrage (Nachhaltigkeitsprüfung)                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 6                                                               | Folgerichtig strukturieren   | Fragen zur richtigen Zeit und getrennt nach logischen Einheiten stellen          | Die Atmosphäre des vergangenen Seminars war:<br>gut / mittelmäßig / schlecht<br>1.Tag: <table><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table><br>2.Tag: <table><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table><br>3.Tag: <table><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  | Bei mehreren Vortragenden Bogen am Anfang austeilen, damit nach jedem Vortrag eine Bewertung erfolgen kann. Bei mehrtägigem Seminar täglich und auf getrennten Bögen abfragen (mit Ausnahme der Fragen zur Organisation, zum Thema, zur Teilnahme, ...) |  |  |             |  |  |
|                                                                 |                              |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
|                                                                 |                              |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
|                                                                 |                              |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 7                                                               | Einzelfragen stellen         | „Mit dem Thema und den Inhalten war ich ...“                                     | „Das Thema fand ich ...“<br>„Die Inhalte waren ...“                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |
| 8                                                               |                              | Nach Themenblöcken ordnen                                                        | 1. „Der Seminarinhalt war ...“<br>2. „Die Organisation war ...“<br>3. „Das Thema war ...“<br>4. „Die Verpflegung war ...“                                                                                                                                              | Fragen in Blöcken zusammenfassen nach ihrem thematischen oder ggf. zeitlichen Bezug (vergleiche hierzu Tab. 24)                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |             |  |  |

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

### 2.2.4 Äußere Form

Tab. 29 / Empfehlungen zur äußeren Form von Evaluationsbögen

| Empfehlungen zur äußeren Form von Evaluationsbögen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Die Anzahl der Fragen                              | ... sollten inkl. Kopf- und Fußzeile und in 12 Punkt bei 1 1/2-zeiligem Abstand auf einer DIN-A-4-Seite Platz finden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                    | ... ergibt sich aus der Bearbeitungszeit der Fragen.<br>Bei klar gestellten, schnell zu beantworteten Fragen im Multiple-Choice-Verfahren werden bis zu 8 Fragen sowie einer Aufforderung zur freien Meinungsäußerung von den Befragten meist noch klaglos akzeptiert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                    | ... mit Bewertungsskalen ist bei 6 Fragesätzen gerade noch angenehm.<br>Die Gefahr, Unlustgefühle bei den Befragten hervorzurufen, steigt hier jedoch mit jeder weiteren Frage. Grundsätzlich benötigen offene Fragen mehr Zeit – sowohl bei der Beantwortung als auch bei der Auswertung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Die Form der Fragestellung                         | ... ist nach Frageblöcken (Themeneinheiten) übersichtlich und mit Abständen versehen zu gliedern. Die am häufigsten anzutreffende Einteilung erfolgt nach:<br><ul style="list-style-type: none"><li>- Allgemeine Bewertung (oft die „weichen Faktoren“)</li><li>- Organisation (inkl. Daten über Teilnehmer/-innen)</li><li>- Thema und Inhalten, Erwartungshaltung, Nutzen</li><li>- Referentinnen und Referenten</li><li>- Methodik und Didaktik (Material und Medieneinsatz, Transferleistung)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                    | ... wurde in den Tabellen 27 und 28 ausführlich behandelt.<br>Angeführt sei hier noch die Möglichkeit, auf extra Leerzeilen oder auf die Rückseite des Fragebogens freie Äußerungen (Anmerkungen, Bemerkungen, Anregungen, Wünsche, Kritik etc.) anzubringen.<br>Natürlich ist die Auswertung dieser „Extra-Zeilen“ sehr aufwändig und nur schwer für Vergleichszwecke nachträglich schematisierbar. Dennoch sind die freien Bemerkungen oft der interessantere Teil einer Abfrage.*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Das Design des Fragebogens                         | ... ist genau so ansehnlich wie der Rest der Materialien, welche die Teilnehmenden einer Veranstaltung zu Gesicht bekommen, auch dann, wenn die Fragebögen wieder eingesammelt werden. Der Grund: an allem Äußeren ist die innere Einstellung zu erkennen. D.h., Lieblosigkeit in der Gestaltung wird – bewusst oder unbewusst – gleichgesetzt mit Interesselosigkeit am Thema oder schlimmstenfalls Desinteresse an den Teilnehmenden.<br><ul style="list-style-type: none"><li>- Ordentlich und übersichtlich gestalten (Tabulatoren, Rechtschreibprüfung benutzen)</li><li>- Sauber kopieren und bis zum Austeilen ordentlich und ohne Eselsohren aufbewahren</li><li>- Logo / Institution / Verfasser/in bzw. Ansprechpartner/in angeben</li><li>- Ansprechend und (nach Möglichkeit) persönlich formulieren und sich bedanken</li><li>- NICHT übertreiben und durch Hervorhebungen nötigen, es reicht – im Höchstfall, wenn überhaupt! ein !!!!!!!! Ausrufungszeichen oder dergleichen Eyecatcher, ob <b>fett</b> oder <i>kursiv</i> oder <u>unterstrichen</u> ... BITTE, bitte, bitte ... alles in Maßen!</li></ul> (Dies war eine Demonstration.) |

\* So schrieb beispielsweise die Landesgruppe Baden-Württemberg des Berufsverband Information Bibliothek, BIB in ihrem Rundbrief 01/2006, S. 2: Ergebnisse der Umfrage zu Fortbildungswünschen und -bedürfnissen: „Die Fragebögen waren oft noch durch Hinweise und Vorschläge ergänzt. Dadurch wurde zwar die Auswertung zeitaufwändiger als gedacht, aber viele dieser Zusatzinformationen fließen in die zukünftigen Fortbildungs-Planungen der BIB-Landesgruppe Baden-Württemberg mit ein“

### 2.2.5 Zur Akzeptanz von Evaluation

Professionalisierung durch Evaluation setzt sich immer mehr durch, und das ist sehr zu begrüßen. Dass Evaluation viel Arbeit bedeutet, und dass diese von den Fort- und Weiterbildungsveranstalter/-innen weniger gerne begrüßt wird, ist verständlich. Dennoch sollte nicht auf das Austeilen eines Bogens verzichtet werden. Immerhin geht eine Signalwirkung im Sinne von: „Wir sind bereit, uns Ihrer Meinung zu vergewissern bzw. uns Ihrer Kritik zu stellen“ aus. Ganz sicher werden die Veranstalter/-innen mindestens einen Blick auf die Bögen werfen, wenn schon die Zeit zur eingehenden Analyse fehlt.

Doch nicht nur der veranstaltenden Institution, sondern auch den Teilnehmenden macht Evaluation Mühe. Das sollte nicht vergessen und beschönigt werden. Inzwischen muss man damit rechnen, dass sich immer mehr Teilnehmende dem Ausfüllen eines Evaluationsbogens verweigern. Effektiver als ein Lamento ist es, sich die Ursachen klar zu machen und diesen entgegenzuwirken und Abhilfe zu schaffen.

### Ursachen von Evaluationsverweigerung durch Teilnehmende

- Überstrapazierung und Überdruß durch häufigen Besuch von Veranstaltungen
- Überforderung oder Unlust durch zu detaillierte oder umfangreiche Evaluationsbögen
- Ratlosigkeit bei missverständlichen Frageformulierungen
- Verweigerungshaltung aufgrund zu persönlicher Fragestellungen
- Widerwillen aufgrund schlampiger, nachlässig ausgearbeiteter Evaluationsbögen
- Mangelnder Mitteilungsbedarf aufgrund hoher Zufriedenheit (!)
- Mangelnder Mitteilungswunsch aufgrund hoher Unzufriedenheit und Frustration
- Vermeiden von Denunzierung z.B. wegen Sympathie und Solidarität mit dem/der Referent/-in
- Gefühl von Überflüssigkeit: „Meine Meinung ist ohnehin nicht ausschlaggebend“

Diese (negativen) Einstellungen können verhindert und aufgefangen werden, wenn auf die Evaluationsbögen die nötige Sorgfalt verwandt wird. Mag sein, dass für die Zukunft, wenn immer mehr Teilnehmende auf immer mehr Evaluationsabfragen stoßen, eigens Anreize zum Ausfüllen der Bögen geschaffen werden müssen. Schon jetzt teilen manche Veranstalter/-innen die Teilnahmebestätigungen erst *nach* der Abfrage aus. Zusätzlich zu den vorangegangenen Empfehlungen (siehe Tabellen in diesem Kapitel) können weitere, vorbeugende und begleitende Maßnahmen motivierend wirken.

### Maßnahmen zur Akzeptanz von Evaluation durch Teilnehmende

- (Teil-)Veröffentlichen – und damit Ernstnehmen – von vergangenen Evaluationsergebnissen
- Bereits bei Seminarbeginn auf den Bogen und seine zielführende Bedeutung für Veranstalter/-in und Trainer/-in hinweisen
- Ausreichend Zeit zum Ausfüllen des Bogens einplanen und rechtzeitig dazu auffordern
- Eine ruhige und entspannte Atmosphäre der Konzentration für das Ausfüllen des Bogens schaffen
- Keinesfalls sollten Trainer/-in und Veranstalter/-in nebenher mit Aufräumarbeiten beginnen oder gar „Murmeltgespräche“ führen. Auch Teilnehmende gegebenenfalls freundlich um „Silentium“ bitten
- Hinweisen, was im Anschluss mit den Bögen (haptisch) passieren soll, also ob am Platz liegenlassen, am Ausgang ablegen oder in (uneinsehbare) Behälter einwerfen, etc.
- Bedanken beim Entgegennehmen der Bögen. Manche Teilnehmende wünschen es sich, dass man *ihre* Auswertung (an)kennt. Auch dafür sollte eine persönliche Gelegenheit geschaffen werden

### 3. Evaluation mittels Nachhaltigkeitsprüfung

Der Bitte in unserer WEGA-Umfrage, falls vorhanden, einen Evaluationsbogen zur Nachhaltigkeitsprüfung beizulegen, kamen gerade einmal zwei Fort- und Weiterbildungsinstitutionen nach (siehe Teil IV: Fragebogen-Sammlung, Nrn. 16 und 17). Dabei schränkten beide Institution zu diesem Zeitpunkt ein, dass eine Erhebung zwar geplant, jedoch noch nicht durchgeführt wurde. Mittlerweile liegen jedoch erste Erfahrungswerte vor. Sie werden nachfolgend skizziert.\*

#### 3.1 Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Nachhaltigkeitsprüfung

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Der Rücklauf</b>                    | <p>... betrug bei einer veranstaltenden Institution 8 von 50 Teilnehmenden aus zwei Veranstaltungen = 36%.</p> <p>Die Interpretation der Institution, warum 64% nicht geantwortet hatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die Veranstaltung bzw. das Thema interessierte wohl nicht mehr</li><li>- Teilnehmer/-in könnte unangenehm berührt sein, dass sich Nachhaltigkeit bei ihm/ihr nicht eingestellt hat und möchte deshalb nicht antworten</li><li>- Teilnehmer/-in ist nicht mehr am selben Arbeitsplatz</li><li>- Teilnehmer/-in befürchtet womöglich sei bei Rücksendung (z.B. per E-Mail), seine/ihre Anonymität nicht mehr gewahrt</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Die Aussagen</b>                    | <p>... waren zum Teil irreführend oder falsch interpretierbar. Ein Beispiel:</p> <p>Auf die Frage: „<i>Konnten Sie die Inhalte des Seminars umsetzen?</i>“ war die Antwort der Befragten: „<i>Nein</i>“.</p> <p>Rückfragen ergaben folgende Erklärungen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Man hätte bereits vor dem Seminar über alle Fertigkeiten verfügt. Das Seminar wäre lediglich eine Bestätigung gewesen, auf dem richtigen Weg zu sein.</li><li>- Mittlerweile hätten sich die Prioritäten verschoben, die Umsetzung der Inhalte wäre deshalb nicht mehr notwendig und erwünscht</li><li>- Eine Erklärung war, dass man schlicht keine Zeit zur Umsetzung fände</li></ul> <p>So ist folglich die Antwort „<i>Nein, die Umsetzung fand nicht statt</i>“ zunächst durch ihre unterschiedliche Interpretationsmöglichkeit keine <i>echte</i> Hilfe zur Anpassung der Inhalte an Zielgruppen oder zur Qualitätsverbesserung der Veranstaltung.</p> |
| <b>Die Aussagen</b>                    | <p>Die Bitte um Erläuterung / Begründung sind bei diesen Abfragen besonders wichtig, werden jedoch von den Befragten oft nicht wahrgenommen. Ein <i>persönlich geführtes Interview</i> ist hier wohl die geeignetere Evaluationsmethode.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Die Fragen bzw. Antwortvorgaben</b> | <p>... wurden teilweise nicht exakt genug gestellt. So stellten sich Ankreuzvorgaben wie z.B. <i>oft, häufig, selten, kaum, weniger, etwas, viel, ...</i> als nicht besonders geeignet heraus, da messbare Bezugsgrößen fehlten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

\* Aus Gründen der Anonymität entsprechen die Ausführungen (außer den Prozentangaben des Rücklaufs) nicht dem Wortlaut, jedoch dem Sinn nach der jeweiligen Auswertung der beiden Institutionen

### 3.2 Zur Bedeutung der Nachhaltigkeitsprüfung

#### 3.2.1 Warum Nachhaltigkeitsprüfung?

Mit der Erstabfrage ist zwar im besten Falle geklärt, wie gut oder schlecht die Organisationsleistung war und wie die Trainer/-innen und Seminarinhalte bei den Teilnehmenden angekommen sind. Ob jedoch die erbrachte Leistung auch noch über den Tag hinaus Erfolge zeitigt, oder ob es lediglich eine kurzweilige, spaßige Veranstaltung war, stellt sich erst einige Zeit später heraus. Die Gretchenfrage ist: „Hat die Veranstaltung tatsächlich etwas bewirkt?“

Bei einer Tagung mit mehreren, sehr unterschiedlichen Referentinnen und Referenten war es einmal interessant zu beobachten, wie die Teilnehmenden offensichtlich sehr amüsiert auf einen humorvoll wirkenden Referenten reagierten, der selbst zwar viel Spaß am Reden hatte, jedoch inhaltlich wenig vorbereitet war. Beim geselligen Zusammenstehen war man sich einig, bestens unterhalten worden zu sein. Zu konkreten Inhalten oder einem erkennbaren roten Faden konnte jedoch niemand viel sagen. Nun, wenigstens blieb der Referent im Gedächtnis.

Folglich ist die Erstabfrage einer Veranstaltung *„nicht unumstritten, da die Stimmung und das Wohl - befinden der Teilnehmer stark das Urteil beeinflussen. Eine gute Bewertung eines Seminars besagt nicht unbedingt, dass die Teilnehmer auch etwas gelernt haben. Häufig wird die Sympathie und Popularität des Referenten bzw. Trainers beurteilt und nicht seine fachlichen und didaktischen Fähigkeiten. Die allgemeine Stimmung insbesondere gegen Abschluss eines Seminars determiniert auch sehr die Gesamtbeurteilung“\**.

Mittels einer Zweitabfrage zum Lerntransfer relativiert sich das Bewertungsergebnis möglicherweise, sicher jedoch wird es ergänzt. In mehrerer Hinsicht also ist die Nachhaltigkeitsprüfung eine Sache der Fairness, sowohl gegenüber den Teilnehmenden, die gute Leistung erwarten dürfen, als auch gegenüber den Trainer/-innen, die die Leistung erbringen wollen, und letztendlich auch gegenüber den Mitarbeitenden der Fort- und Weiterbildungseinrichtung, die ebenfalls ein Interesse an gelungenen Veranstaltungen haben dürften, als Anerkennung ihrer Bemühungen.

Zugegeben, bei einer Tagung scheinen nachhaltige und verifizierbare Inhalte eher zweitrangig (?), da Tagungen gemeinhin als eine Plattform für den beruflichen und geselligen Austausch und als Impulsgeber gesehen werden. Doch bei einem Fortbildungsseminar, das viel Geld kostet und den Veranstalter/-innen etliches an Arbeit abverlangt, sollte eine Nachhaltigkeitsprüfung Aufschluss darüber geben können, ob sich der Aufwand – über den Spaß- und Motivationsfaktor hinaus – tatsächlich gelohnt hat.

#### 3.2.2 Nachhaltigkeit und Lerntransfer

Die Inhalte der Fort- und Weiterbildungsveranstaltung sollten über den Tag hinaus anwendbar bzw. umsetzbar sein. Und das möglichst sofort und für lange Zeit, also nachhaltig. Allerdings ist das abhängig vom Thema der Veranstaltung. So wird ein Seminar im Bereich der Personalentwicklung darauf ausgerichtet sein, alte Verhaltensweisen in neue Handlungsmuster überzuleiten, was naturgemäß erst nach einer gewissen Einübungsdauer im Alltag möglich ist und eben nicht sofort passiert. Wohingegen ein Seminar im technischen Bereich möglichst sofort umsetzbar sein sollte, die Nachhaltigkeit jedoch nur insoweit erreicht werden kann, als sich diese auf den momentan genutzten technischen Anwendungs-(zu)stand bezieht. Diese Tatsache ist in die Befragungsweise, besonders im Hinblick auf den Zeitpunkt der Zweitabfrage, mit einzubeziehen.

\* Lang, Kurt: Bildungs-Controlling : {Personalentwicklung effizient planen, steuern und kontrollieren} Wien 2000, S. 87

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

---

Fort- und Weiterbildungsanbieter – und an diese richtet sich die vorliegende Publikation vornehmlich – werden keinen direkten Einfluss auf didaktische Maßnahmen nehmen können, damit das Gelernte aus den Veranstaltungen in den beruflichen Alltag übertragen werden kann. Wie Lerntransfer erzielt und nachhaltig gesichert wird, kann daher nicht Gegenstand dieser Publikation sein, so wichtig es auch wäre, sich mit dem Problem intensiver auseinander zu setzen\*.

Allenfalls durch die Auswahl geeigneter Referentinnen und Referenten, die sich durch Nachhaltigkeitserfolge auszeichnen, können Anbieter/-innen einen indirekten Einfluss zu nehmen. Durch eine Evaluation zur Nachhaltigkeitsprüfung lassen sich immerhin Rückschlüsse ziehen, ob es dem Referent, der Referentin gelungen ist, der Anforderung, die im Zusammenhang mit der Transferleistung zu stellen wäre, entsprochen zu haben.

Bewusst formuliert wurde: *zu stellen wäre*. Denn mit der derzeitigen Praxis, auch komplexe Themen innerhalb eines Seminartages, höchstens in zwei Tagen, abzuhandeln, kann eine Nachhaltigkeit lediglich erwünscht, nicht jedoch eingefordert werden. Manchmal reicht die Zeit tatsächlich nur für einen ersten Einstieg und eine informelle Übersicht über ein Thema, nicht jedoch für eine ausreichende Anzahl und Dauer von Workshops, Rollenspielen, Wiederholungen und sonstigen Einübungsformen. Bei einem Missverhältnis von Teilnehmer/-innenanzahl, Seminardauer und Themenumfang können die Referentinnen und Referenten einem etwaigen Anspruch auf gelungene und nachhaltige Transferleistung nicht mehr im vollem Umfang gerecht werden, so sehr dies auch gewünscht wäre.

Das Fazit ist: nur Veranstalter/-innen, die einen geeigneten Rahmen für Seminare bieten, profitieren tatsächlich von einer Nachhaltigkeitsprüfung. Alle anderen würden von den anzunehmenden schlechten Evaluationsergebnissen enttäuscht und demotiviert werden.

Und dennoch lohnt *auch dann* eine Zweitumfrage. Durch eine im zeitlichen Abstand wiederholt durchgeführte Evaluation werden die vormaligen Teilnehmenden an das Lernthema erinnert und zu einer erneuten Auseinandersetzung damit motiviert\*\*. Hier wäre es optimal, wenn die Befragten auf gut ausgearbeitete Skripte und den Austausch mit ehemaligen Lerngefährtinnen und -gefährten zurückgreifen könnten. Empfehlenswert ist daher die Mitgabe einer Teilnehmerliste mit Teledaten.

### 3.2.3 Für die Zukunft: Bildungserfolgscontrolling

Gerade der Nachhaltigkeitseffekt als ein Zeichen gelungener Transferleistung trägt zu einem guten Image und somit zum Überleben der Einrichtungen bei. Deshalb sollte es Ziel sein, „festzustellen, ob aus der Erfahrung der Anwendung heraus Bildungs- und Entwicklungsmaßnahmen optimiert werden können und gegebenenfalls in welcher Form.“ \*\*\*

So ist es nicht mehr nur interessant, *wieviele* Veranstaltungen im Jahr mit dem (spärlichen) Etat möglich gemacht wurden, sondern *wie gut und für wie lange* sich die Ergebnisse halten. Um also tatsächlich ein optimiertes Angebot zu leisten, ist die Frage nach der Effizienz gleichrangig zu der der Effektivität.

Eine reine Prüfung der Nachhaltigkeit alleine reicht allerdings nicht weit genug. Sie wäre lediglich damit beschäftigt, die Vergangenheit zu überprüfen und kann wenig zur *Zukunft* und zu Fortschrittsgedanken aussagen.

\* „Zum Problem des Transfers von Lernergebnissen und einer Evaluation der längerfristigen Wirkungen von Lernerbeit“ siehe: Gerl, Herbert; Pehl, Klaus: Evaluation in der Erwachsenenbildung. Bad Heilbrunn/Obb. 1983, S. 79 ff

\*\* Ebd., S. 85

\*\*\* Lang, Kurt: Bildungs-Controlling : {Personalentwicklung effizient planen, steuern und kontrollieren} Wien 2000, S. 113

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

Daher sollten alle Instrumente zur Nachhaltigkeitsprüfung nach Möglichkeit im Rahmen eines Gesamtkonzepts *Bildungserfolgscontrolling*\* aufgehen, unter welchem Verfahren und Methoden des Controllings und der Evaluation zu verstehen sind.

Bildungserfolgscontrolling hat in der Erwachsenenbildung den Stellenwert einer zukunftsweisenden Wirkungskontrolle, indem sie explizit den pädagogischen Prozess bzw. den Erfolg des Lehr-/Lernprozesses im Fokus hat – *neben* der innerbetrieblichen Kosten-Nutzen-Rechnung und ökonomischen Optimierungsvorgängen und dergleichen. Zur Verdeutlichung der Begriffe dient die nachstehende Tabelle.\*\*

Tab. 30 / Begriffsabgrenzung der Steuermechanismen bzw. -instrumente in der Erwachsenenbildung

| <b>Begriffsabgrenzung der Steuermechanismen bzw. -instrumente in der Erwachsenenbildung</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Controlling                                                                                 | Konzept zur Steuerung und Koordination von Planungs-, Organisations- und Umsetzungsleistungen eines Betriebes. Häufig wird unter diesem Begriff die „Kontrolle“ verstanden, was wohl auf einen Übersetzungsfehler zurückzuführen ist. Controlling heißt „steuern“, „regeln“, <i>nicht</i> „kontrollieren“. Gleichwohl gehört Kontrolle natürlich zum Management bzw. zum Konzept eines Betriebes dazu                                                                                                                  |
| Bildungscontrolling                                                                         | Dieser Begriff ist in der Literatur häufig unscharf abgegrenzt. Er wird im Zusammenhang mit „Wirkungskontrolle“ verwendet und oftmals synonymisch für „Controlling“ und „Bildungserfolgscontrolling“ eingesetzt. Die vielen unterschiedlichen Definitionen*** laufen jedoch immer mehr darauf hinaus, dass der Begriff des „Bildungscontrollings“ in der Weiterbildung (nicht in der Betriebswirtschaft!) ganz offensichtlich zum Auslaufmodell wird, zunehmend ersetzt durch den Begriff „Bildungserfolgscontrolling“ |
| Bildungserfolgscontrolling                                                                  | Bezeichnet den Gesamtprozess des „Wirkungsmanagements“ in einem betriebswirtschaftlichen und pädagogischen Zusammenhang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Evaluation                                                                                  | Ein Instrument zur Prüfung, Messung und Bewertung, in der Erwachsenenbildung sowohl von pädagogischen als auch betriebswirtschaftlichen Prozessen und Leistungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

\* Bildungserfolgscontrolling bezieht zusätzlich zum Aspekt der Wirkungs- respektive Erfolgskontrolle des pädagogischen Prozesses den betriebswirtschaftlichen bzw. ökonomischen Aspekt mit ein, also beispielsweise die optimierte Organisation des Anbieters von Fort- und Weiterbildung. Vergleiche hierzu: Merk, Richard: Weiterbildungsmanagement. Bildung erfolgreich und innovativ managen. Neuwied 1998, S. 370 ff.

\*\* Tabelle in Anlehnung an Merk, Ebd., S. 371

\*\*\* Nach Seebe zeichnet sich offensichtlich ein Wandel des Begriffes ab. Vergleiche: Seebe, Susan: Bildungscontrolling. Ansätze und kritische Diskussionen zur Effizienzsteigerung von Bildungsarbeit. Frankfurt a. M. 2000, S.9 ff

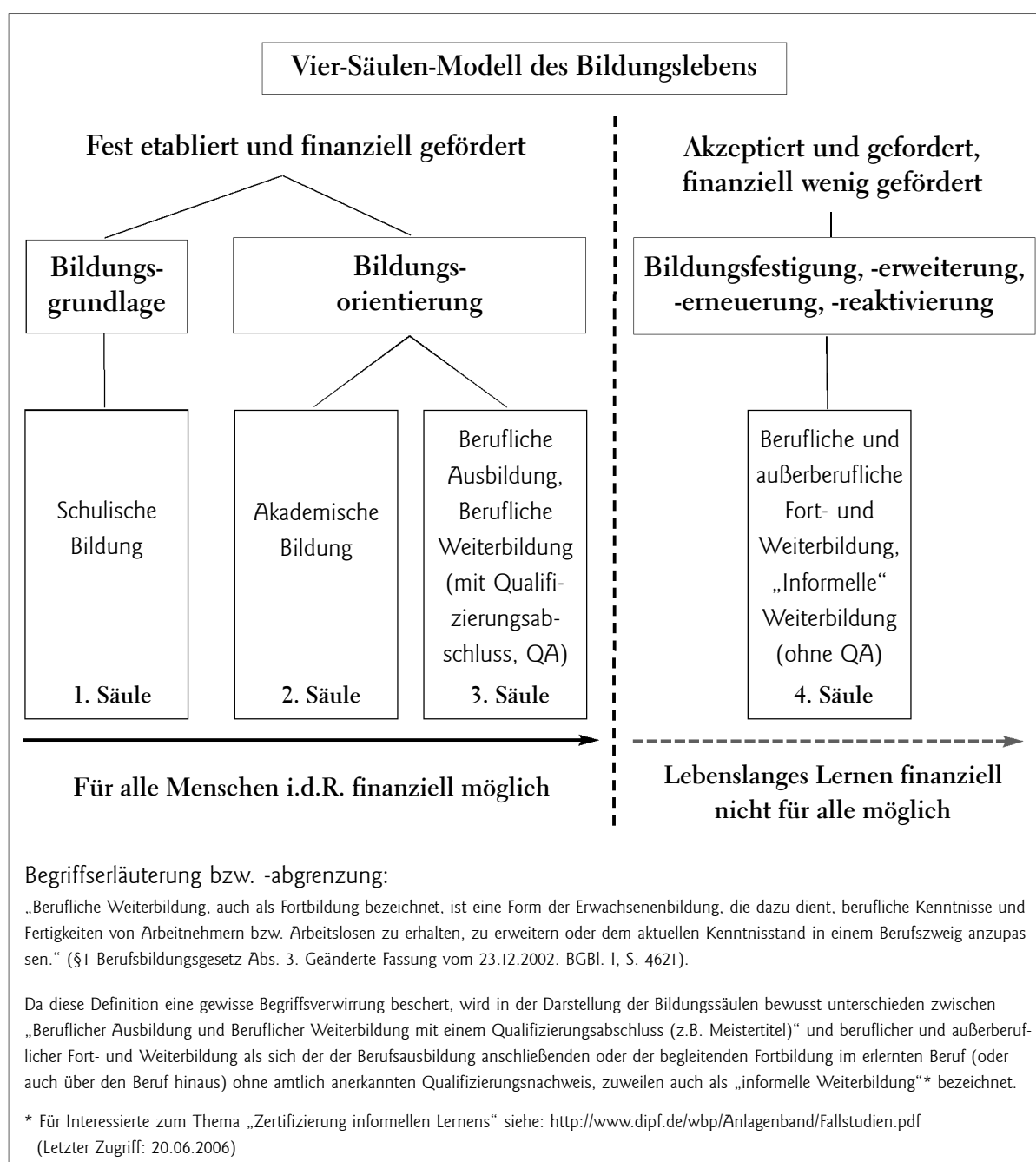
siehe auch: Dieter Gnahn, Elisabeth M. Krekel: Betriebliches Bildungscontrolling in Theorie und Praxis : Begriffsabgrenzung und Forschungsstand, In: Krekel, Elisabeth M. (Hrsg.): Bildungscontrolling - ein Konzept zur Optimierung der betrieblichen Weiterbildungsarbeit. Bielefeld 2004

### 3.2.4 Nachhaltigkeitsprüfung zur Festigung der 4. Bildungssäule

Das System von Bildung und Lernen kann als Vier-Säulen-Modell dargestellt werden. Damit es nicht mit dem Vier-Säulenmodell des Deutschen Bildungssystems mit seiner Einteilung in Bildungsgänge (Primarstufe, Sekundarstufen, tertiärem und quartärem Bildungssektor) verwechselt wird, wird es zur Unterscheidung als das „Vier-Säulen-Modell des Bildungslebens“ bezeichnet.

Bevor darauf eingegangen werden kann, warum die Nachhaltigkeitsprüfung zur Festigung der 4. Bildungssäule beitragen kann, ist es sinnvoll, sich den derzeitigen Stand der Bildungsfinanzierung zu vergegenwärtigen.

Abb. 1 / Vier-Säulen-Modell des Bildungslebens





### Bildungsfinanzierung des Lebenslangen Lernens

Während die ersten drei Säulen des Bildungslebens fest etabliert sind und dementsprechend von Bund, Ländern und Gemeinden finanziert werden, so ist die 4. Säule, also die der beruflichen und außerberuflichen Fort- und Weiterbildung, zwar aufgrund verschiedener Konzepte zum *Lebenslangen Lernen* akzeptiert und teilweise sogar eingefordert, finanztechnisch gesehen jedoch fällt sie wohl nur in Form von *Steuereinnahmen*, nicht *-ausgaben* ins Gewicht. Anzunehmen, dass sich diese Situation auch künftig wenig ändert, nachdem bereits in der 3. Säule die finanziellen Daumenschrauben angesetzt sind und die Bildungsorientierung (Stichwort: Studiengebühren) auch dort nicht mehr für alle Menschen möglich ist.

Tatsache ist, dass sich die 4. Bildungssäule nur durch monetäre Unterstützung festigen kann. Doch selbst Steuerbefreiungen für Fort- und Weiterbildungsanbieter hingegen gibt es derzeit, soweit uns bekannt ist, nur nach Entrichtung von hoch pauschalierten Gebühren über die Regierungsstellen\*. Tragende und zukunftsweisende Finanzierungsmodelle zur Fort- und Weiterbildung jedoch finden sich – gerade im bibliothekarischen Bereich – wohl kaum.

*„Wenn über Bildungsfinanzierung gesprochen wird, dann über Schulfinanzierung oder Berufsbildungsfinanzierung oder über Hochschulfinanzierung oder über Weiterbildungsfinanzierung, selten über ein umfassendes „rationales“ Finanzierungssystem des gesamten Bildungssystems, ...“\*\**

### Professionalisierung durch Qualifizierung

Bildungsfinanzierung darf keine Einbahnstraße bleiben, in der das Geld nur in einer Richtung fließt. Bildung zu finanzieren muss sich lohnen dürfen, damit der Rückfluss gesichert ist. Doch lohnt sich denn Bildung ohne Qualifizierungsnachweis in Deutschland? Eher selten. Das können all diejenigen bestätigen, die mittels Fortbildung in ihrem Beruf hohe Leistungen zeigen, jedoch ohne entsprechende finanzielle Anerkennung, da ihnen die amtliche Bestätigung ihrer Leistung fehlt.

Es liegt auf der Hand, dass Qualifizierung bereits beim Bildungsanbieter anfangen sollte. Sicher ist, dass nur mit zunehmender Professionalisierung, beispielsweise mit Hilfe eines öffentlich wirksamen Qualitätsmanagements, eine dauerhafte Besserung der Situation – in erster und letzter Konsequenz auch für den Bildungskunden – erreicht werden kann. Diese Behauptung stützt sich auf eine Aussage des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF), derzufolge es Ziel ist, ...

*... neue Formen der bildungsbereichsübergreifenden Kooperation zwischen allen Bundesländern zur Förderung Lebenslangen Lernens zu initiieren. Dabei sollen vor allem die Eigenverantwortung und Selbststeuerung der Lernenden gestärkt und die Zusammenarbeit von Bildungsanbietern und Bildungsnachfragern verbessert werden. Länderübergreifend werden im Rahmen des BLK[d.i.: Bund-Länder-Kommission]-Modellprogramms Verbundprojekte zur Qualitätssicherung sowie zur Zertifizierung von nicht formal erworbenen Qualifikationen und Kompetenzen gefördert.“\*\*\**

\* Die Mehrwertsteuer für Honorare u.a. entfällt, falls eine Bescheinigung über die Schul- und Bildungsmaßnahme nach §4 Nr.21a Buchstaben bb) des Umsatzsteuergesetz, UStG vorliegt. Die Bescheinigung wird bei der zuständigen Regierungsstelle gegen Gebühr beantragt.

\*\* Dieter Timmermann: Finanzierung von Weiterbildung und lebenslangem Lernen – ein Überblick über die deutsche Diskussion. In: Dohmen, Dieter ... (Hrsg.): Finanzierung von Weiterbildung und lebenslangem Lernen. Dokumentation der Konferenz des Forschungsinstituts für Bildungs- und Sozialökonomie am 8. und 9. April 2002 in Köln. Bielefeld 2003, S.17

\*\*\* „Das BMBF hat 2001 im Aktionsprogramm „Lebensbegleitendes Lernen für alle“ konkrete Handlungsfelder identifiziert und entsprechende Maßnahmen auf den Weg in eine „lernende Gesellschaft“ gebündelt. Mit diesen Aktionen will das BMBF zu einer nachhaltigen Förderung Lebensbegleitenden Lernens aller Menschen und einer zukunftsorientierten Reform der Bildungsstrukturen beitragen.“ Die Diskussion um das Lebenslange Lernen wird angeführt von der Expertenkommission „Finanzierung Lebenslangen Lernens“, im Jahr 2001 eingesetzt vom BMBF unter Edelgard Bulmahn. Siehe dazu auch den Schlussbericht der Kommission unter: <http://www.bmbf.de/de/411.php>

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

---

### Auf dem Rücken der Teilnehmenden?

Das Modellprogramm „Lebenslanges Lernen“, um das es im vorangegangenen Zitat geht, wird vom Bundesministerium für Forschung und Bildung und den Ländern jeweils zur Hälfte finanziert.\* Berufs- und Personalverbände sowie Fachstellen und Institutionen der Fort- und Weiterbildung sollten und werden ihr Möglichstes tun, um sich hier „einzuklinken“, entsprechende Töpfe zu sichern und die Umsetzung der in diesem Programm propagierten Maßnahmen zu fordern. Eine dieser Maßnahmen wäre beispielsweise, Regelungen zu treffen, die zur Freistellung von der Arbeit zum Zwecke der Weiterbildung (durch Gesetz, Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung z.B. mit Hilfe von Lernzeitkonten, Stichwort: „Weiterbildungspass“) Zeit für selbstgesteuertes Lernen schaffen.\*\*

Solange dies jedoch noch keine Früchte trägt, wird die Finanzierung auf dem Rücken der Teilnehmenden ausgetragen. Diese müssen die Kosten oft zu einem hohen Anteil selbst tragen, nicht selten unter Einbringung der Ressource „Freizeit“. Und schlimmer noch: die sich zuweilen sogar rechtfertigen müssen, wenn sie für eine Fortbildungsmaßnahme Urlaub beantragen, die sie oft genug auch noch *vollständig* alleine finanzieren.\*\*\*

### Baustein „Nachhaltigkeitsprüfung“

Doch eine Professionalisierung der 4. Säule des Bildungslebens bedeutet nicht nur, sich für weiterreichende Finanzierungsquellen zu qualifizieren und damit zu legitimieren, sondern wirkt sich festigend auf die Tragkraft der gesamten Säule aus – um hier im Bild zu bleiben. Dem Bibliothekswesen mit seinen hervorragenden Ausbildungs- und Hochschulleistungen – sowohl in der Vergangenheit als auch (trotz oder gerade wegen der Neuordnung und Neuausrichtung) in naher Zukunft – sollte eine ebenso hervorragend gearbete Fort- und Weiterbildungssäule begleiten und sinnvoll ergänzen. Dies kann nur mit den geeigneten Methoden geschehen, von denen die Nachhaltigkeitsprüfung lediglich ein kleiner, aber sicherlich wichtiger Baustein ist.

\* Kruse, Wilfried: Lebenslanges Lernen in Deutschland - Finanzierung und Innovation: Kompetenzentwicklung, Bildungsnetze, Unterstützungsstrukturen : Bericht des BMBF für die OECD zu „Good Practice der Finanzierung Lebenslangen Lernens“ im Rahmen des Projektes „Co-financing lifelong learning“ Im Auftrag für das Bundesministerium für Bildung und Forschung erstellt durch: Dr. Wilfried Kruse Januar 2003. siehe unter: <http://www.bmbf.de/de/411.php> „Dokumente“

\*\* Ebd., Schlussbericht, S. 26

\*\*\* Zum Finanzierungsaspekt (Höhe der Teilnahmegebühren, Kosten der Veranstaltungen, etc.) und zu weiteren Rahmenbedingungen von Veranstalter/-innen und Teilnehmer/-innen aus der WEGA-Umfrage wird in Nachfolgebänden der Reihe „WEGA-FlipCharts“ ausführlicher berichtet.

### 4. Evaluation mittels Bedarfserhebung

#### 4.1 Warum Bedarfserhebung?

Das Wissen um die Fortbildungswünsche und -bedürfnisse dient ganz eindeutig dem *Qualitätsmanagement* der Fort- und Weiterbildungseinrichtung und damit einhergehend der Professionalisierung. Regelmäßig werden deshalb die Teilnehmenden vor oder nach der Veranstaltung mündlich und/oder schriftlich aufgefordert, ihre Themenwünsche anzumelden, denn: *„Die Angebote der allgemeinen, beruflichen und politischen Weiterbildung orientieren sich grundsätzlich am Bedarf der Teilnehmerinnen und Teilnehmer“*.\*

*Grundsätzlich* impliziert, dass es Ausnahmen gibt. Und tatsächlich ließe sich noch ein anderer Bedarf zur Angebotsorientierung finden als der von den Teilnehmenden geäußerte. Gerade Berufs- oder Personalverbände bieten Fort- und Weiterbildungsthemen an, bei denen der Bedarf erst geweckt werden muss, zum Beispiel zu neuen, noch ungewohnten Themen oder aber auch zu strittigen Themen der Personalpolitik, zur Einführung neuer Dienstleistungen, zur Zusammenarbeit mit werblichen Institutionen ... um nur ein paar zu nennen.

*„Sind die Wünsche ermittelt, gilt es, passende Angebote zu entwickeln, die exakt auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt sind“*.\*\*

Soweit stimme ich Meier zu, jedoch kann ich seinem nachfolgenden „Verbot“ nicht folgen und halte es zumindest für überdenkenswert: *„Damit verbietet sich die weit verbreitete Vorgehensweise, erst Angebote zu entwickeln und dann die Resonanz abzuwarten“*.

#### 4.2 Themenpool für eine Bedarfserhebung

Die Praxis – zumindest, was das Bibliothekswesen anbelangt – erfordert erfahrungsgemäß sehr wohl auch ein Grundangebot, welches eine Nachfrage erst schafft. Es wird immer Zeiträume geben, in der nur wenige Anmeldungen (beispielsweise zu Medienpflege oder zur Schlagwortvergabe) vorliegen werden. Dennoch verpflichtet sich das Selbstverständnis bestimmter Fort- und Weiterbildungsanbieter/-innen (dies dürften vor allem Fachstellen sein) zu einem derartigen Angebot, um die grundsätzlichen Fertigkeiten im Bibliotheksbereich jederzeit fachkompetent unterstützen zu können – notfalls auch bei einer sehr geringen Teilnehmer/-innenanzahl.

*„Sind die Wünsche ermittelt ...“*, heißt es im o.g. Zitat. Nun, da fangen die Schwierigkeiten an, denn es ist Tatsache, dass der Aufforderung, Wünsche mitzuteilen, leider nur wenige der Befragten nachkommen. In Einzelgesprächen stellt sich dann heraus, *„dass man ja schließlich nicht wüsste, was man sich denn alles wünschen könne“*, so einmal die Äußerung einer Teilnehmerin in einem unserer Seminare.

Hier ist es tatsächlich sehr hilfreich, eine konkrete *Themenauswahl* bzw. ein Angebot vorzugeben. Diese Auswahl könnte ähnlich wie in der WEGA-Umfrage zur Fort- und Weiterbildung aussehen, in der wir die derzeit angebotenen Themen abgefragt hatten. Die nachfolgende Tabelle 31 stellt nun diesen Themenpool dar, aus dem sich eine differenzierte Bedarfserhebung bzw. ein Angebotskatalog für Fort- und Weiterbildungsanbieter/-innen zusammenstellen lässt.

\* siehe Schlussbericht der Kommission „Finanzierung Lebenslangen Lernens“ unter: <http://www.bmbf.de/de/411.php>, S. 27

\*\* Meier, Rolf: Praxis Weiterbildung. Personalentwicklung, Bedarfsanalyse, Seminarplanung ... Offenbach 2005, S.299

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

Tab. 31 / Themenpool für eine Bedarfserhebung von Fort- und Weiterbildungswünschen für Mitarbeiterinnen an öffentlichen Bibliotheken

| Themenpool für eine Bedarfserhebung nach Fort- und Weiterbildungswünschen für Mitarbeiter/innen an öffentlichen Bibliotheken |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br><b>Klassische Bibliotheksfertigkeiten</b>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestandsaufbau, allgemein, Grundlagen (auch: Verlagswesen, Buchhandel)</li> <li>- Bestandserschließung: systematisieren, Schlagwortvergabe</li> <li>- Bestandserschließung: katalogisieren</li> <li>- Bestandsvermittlung, allgemein</li> <li>- Literaturvermittlung, Lesungen, Leseempfehlungen</li> <li>- Leseförderung von Kindern und Jugendlichen, Medienkisten</li> <li>- Informationsvermittlung, Auskunft und Beratung</li> <li>- Katalogrecherche, Bibliographie</li> <li>- Bibliotheksnutzung, Bibliothekseinführung, Klassenführungen</li> <li>- Fernleihe, klassisch</li> <li>- Bestandsaufbau, -erschließung, und -vermittlung<br/>(auch: Autorenbegegnungen, Medieninformationstage, Medienkompetenz vermitteln; thematische Medienvorstellungen; Vorstellen von Neuerscheinungen einzelner Bestandsgruppen (z.B. Belletristik, Schöne Literatur, MC, CD-ROM, DVD, Video, Hörspiele, Hörbücher, Kinder- und Jugendmedien, Sachmedien, Spiele, klassisch und elektronisch, Zeitschriften, Zeitungen, Graue Literatur, ausländische Literatur und Medien, Musikalische Werke, Comics, Mangas, ...))</li> <li>- Medienpflege und -reparatur, technische Medienbearbeitung</li> <li>- zielgruppenorientierte Bibliotheksarbeit (Schwerpunkt Methodik, Didaktik, Pädagogik)</li> <li>- Umgang mit speziellen Benutzergruppen (Kinder, Jugendliche, Senioren, Frauen, ...)</li> <li>- Lernen in und mit der Schulbibliothek</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.<br><b>Bibliotheksgeschichte und -management</b>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsplatzergonomie, -sicherheit, Unfallschutz</li> <li>- Arbeitsplatzorganisation, Ablage, Büroordnung</li> <li>- Bibliotheksstatistik (auch angewandte, z.B. Bestandsdatenanalyse)</li> <li>- Effektives und effizientes Arbeiten</li> <li>- Ehrenamtlichkeit</li> <li>- Haushaltsführung, Finanzierungsstrategien</li> <li>- Freundeskreis, Förderverein</li> <li>- Jahresbericht, Leistungsergebnisse darstellen</li> <li>- Leitbild, Profilbestimmung, Corporate Identity (hier auch: Kundenbefragungen)</li> <li>- Projektplanung, -organisation, -management</li> <li>- Prozessmanagement, Qualitätsmanagement, Controlling, Balanced Scorecard, Arbeitsvorgänge</li> <li>- Schriftverkehr, Schreibstil, Rechtschreibung</li> <li>- Sekretariatsarbeiten, Vorzimmerarbeiten</li> <li>- Sitzungsvorbereitung und -durchführung, Protokollführung</li> <li>- Sponsoring, Spenden, Drittmittelbeschaffung (Fundraising)</li> <li>- Rechtsfragen, Haushaltsrecht</li> <li>- Zeitmanagement, Rationelles Lesen</li> <li>- Personalorganisation (auch: Bedarfsermittlung, Eingruppierung, Tarifrecht, Informationen zu (neuen) Berufsgruppen)</li> <li>- Bibliotheksentwicklung, (bibliotheks-)politische Grundsätze, Kultur- und Bildungspolitik (bzw. entsprechend Fachstellen- / Verbands- / Kirchenentwicklung usw.)</li> <li>- Zusammenarbeit ÖB mit anderen Institutionen (z.B. Schule, Archiv, Volkshochschule, ...)</li> <li>- Büchereiführung und -organisation (hier auch: besondere Aspekte, z.B. in SpezialB., SchulB., ehrenamtl. geleiteten Bibl., sozialer Büchereiab., in schwierigen Situationen, etc.)</li> <li>- übergreifende Optimierung von Bibliotheksorganisation, neue Betriebsformen in Bibliotheken</li> <li>- Bauen und Einrichten von Bibliotheken, Projekt Bibliotheksfilialen</li> </ul> |

## II. Anmerkungen und Empfehlungen zur Fragebogen-Sammlung

Forts Tab. 31 / Themenpool für eine Bedarfserhebung von Fort- und Weiterbildungswünschen für Mitarbeiterinnen an öffentlichen Bibliotheken

| Forts. Themenpool für eine Bedarfserhebung ...                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.</b><br><b>Personalentwicklung</b><br><br><b>Soziale Kompetenz</b><br><br><b>Soft Skills</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausbilderqualifizierung, Methodik, Didaktik und Organisation von Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen</li> <li>- Beschwerdemanagement</li> <li>- Bewerbung, Vorstellungsgespräch, Stellensuche</li> <li>- Fachenglisch</li> <li>- Fachliche Ausdrucksfähigkeit in einer anderen Sprache</li> <li>- Führungsstil, Führungskompetenz</li> <li>- Körpersprache, Selbstdarstellung, Stilberatung</li> <li>- Kommunikation, allgemein (auch Rhetorik)</li> <li>- Kundenkommunikation, Kundenorientierung</li> <li>- Mediation, Konfliktgespräch, Mobbing</li> <li>- Mindmapping</li> <li>- Mitarbeitergespräch</li> <li>- Moderation, Diskussionsleitung</li> <li>- Motivationstraining</li> <li>- Stressbewältigung</li> <li>- Verhaltenstraining, allgemein (Corporate Behaviour)</li> <li>- Personal- und Teamentwicklung, -fähigkeit</li> <li>- persönliche Qualifizierung, Weiterbildung, Info neue Studiengänge</li> </ul> |
| <b>4.</b><br><b>Öffentlichkeitsarbeit</b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dekoration, Schaufenster-, Vitrinengestaltung</li> <li>- Imagegestaltung und -pflege, Öffentlichkeitsarbeit, allgemein</li> <li>- Leitsystem</li> <li>- Lobbyarbeit, Kontaktarbeit</li> <li>- Bestands- / Medienpräsentation</li> <li>- PowerPoint-Präsentation</li> <li>- Pressearbeit, Hauszeitung</li> <li>- Texte verfassen (Pessetext s. 5.7)</li> <li>- Veranstaltungsarbeit, allgemein</li> <li>- Veranstaltungsarbeit, spezielle Themen (z.B. Spielenachmittag gestalten, Ausstellungskonzeption, Vorlesen lernen, ...)</li> <li>- Webseiten, Homepage, Barrierefreies Internet</li> <li>- Werbematerial erstellen, Corporate Design</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>5.</b><br><b>Verschiedenes</b><br><b>(Sonstiges)</b>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitskreis, Diskussionsrunde, Informationsaustausch</li> <li>- Bibliotheksführung und -besichtigung, Exkursion</li> <li>- Informationsbesuche in anderen Einrichtungen</li> <li>- Bibliothekstag / -kongress</li> <li>- Fahrten zu Buchmessen</li> <li>- Firmenpräsentation, Dienstleistungen der freiberuflich Tätigen</li> <li>- Online-Fortbildung, E-Learning</li> <li>- Vortrag / Fortbildung zu einzelnen Projekten (z.B. Stuttgart 21, Bibliothek 2007, ...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 4.3 Empfehlungen zur Abfragegestaltung

#### a) Abfrage von Themengebieten

Je nach Möglichkeit und Bedarf der jeweiligen Fort- und Weiterbildungseinrichtung genügt es vielleicht, lediglich Themengebiete wie die der linken Spalte aus Tabelle 3I aufzuführen. Denn natürlich birgt eine sehr differenzierte und umfangreiche Auflistung die Gefahr, dass man einen Bedarf weckt, den man letztendlich nicht decken kann und somit nur einen Frustrationseffekt erzeugt. Eine ausführliche Liste ist dann akzeptabel, wenn sie mit dem Hinweis versehen ist, wieviel Fortbildungsangebote daraus in den nächsten beiden Jahren verwirklicht werden können. Damit werden zu hohe Erwartungen von Anfang an relativiert. Außerdem empfiehlt sich die Veröffentlichung der ermittelten Wünsche in Form eines Rankings.

Die Abfrage an Fort- und Weiterbildungswünschen sollte das Anbieterprofil klar widerspiegeln. Besonders ressourcenschonend und kundenorientiert wäre es, wenn alle Anbieter einer Region ein flächendeckend ausgewogenes Programm anbieten würden. So könnten Fachstellen und Büchereizentralen, zusammen mit Universitätsbibliotheken und Berufs- und Personalverbänden, eine Absprache treffen, wer mit welchem Schwerpunkt für welche Sparte an „den Markt“ herantritt und außerdem einen gemeinsamen Fortbildungskalender herausgeben. Dieses Modell existiert tatsächlich und ist zur Nachahmung – trotz der zu erwartenden hohen Koordinationsleistung – sehr zu empfehlen.\*

#### b) Abfrage der Seminardauer

Im Zusammenhang mit der Bedarfserhebung der Themen ist es angebracht, die mögliche Seminardauer abzufragen. Gemeinhin wird von den Veranstalter/-innen angenommen, dass nur eintägige Seminare zustande kommen würden. Dies ist jedoch nach Erfahrung der Autorin nicht zwingend der Fall. Die Bereitschaft zu einem „Bildungskurzaufenthalt“, wenigstens jedoch einem verlängerten Bildungswochenende, ist durchaus vorhanden. Dies vor allem bei Fortbildungsgewohnten, die es zu oft erfahren haben, dass bei eintägigen Veranstaltungen eine Vertiefung und Einübung des Lehrstoffes in der Regel selten möglich ist. Es wird bemängelt, dass in dieser kurzen Zeit *„immer nur an der Oberfläche gekratzt wird. Wenn es endlich wirklich spannend und konkret wird, muss man schon wieder aufhören.“* So eine Teilnehmerstimme.

#### c) Abfrage des Zeitraums

Die Antworten darauf, welchen Zeitraum potenzielle Teilnehmer/-innen für ein Seminar bevorzugen würden, kann erheblich zur Planungssicherheit beitragen. Abgefragt werden kann dabei:

- der beste Wochen(end-)tag
- der geeignetste Monat
- die beste Jahreszeit (Frühling, Fasching/Fastnacht, Sommer, Herbst, Winter, Ferienzeiten, ...)
- ob Monatsanfang oder Monatsende
- die günstigsten Wochen bzw. Monate etc.

\* In Bayern hatte sich 2001 ein Koordinierungskreis „Fortbildung“ etabliert, der die Idee eines bayernweiten Fortbildungskalender „bib-fib“ in Print- und Webversion verwirklicht hatte. Die Printversion, eine halbjährlich erscheinende Broschüre, wurde aus Kostengründen in das Organ „Öffentliche Bibliotheken in Bayern“ (ÖBIB), integriert. Die Webversion wurde datenbankunterstützt fortgeführt und weiterentwickelt. Auskünfte siehe die jeweilig genannten Ansprechpartner/-innen unter: <http://www.bibfib.de/> unter der Rubrik „Über bibfib.de“

### d) Abfrage zum Veranstaltungsort

Mögliche Fragen hierzu sind:

- Wie weit darf der Veranstaltungsort vom Wohn- bzw. Dienstort entfernt sein? Wieviel Anfahrtszeit wird akzeptiert?
- Sind nur Ballungsgebiete / Großstädte gewünscht? Oder dürfen es auch kleinere (attraktive) Orte in Kur-, Erholungs- und Wandergebieten sein, oder Orte mit Attraktionen, Museen, Bauwerken, etc.?
- Was sind die bevorzugten Verkehrsmittel? Sind Mitfahrgelegenheiten mit anderen Teilnehmenden erwünscht?
- Sind Taxifahrten vom Bahnhof / von der Busstation zum Veranstaltungsort im Budget drin?
- Werden Einzelzimmer / Nichtraucherzimmer vorausgesetzt?
- Gibt es spezielle Versorgungswünsche? Ist z.B. vegetarische, veganische oder diätische Kost gewünscht oder nötig?
- Sind Allergien (z.B. gegen Daunen- oder Federbetten) zu beachten?
- Soll der Veranstaltungsort barrierefrei sein?

Wer hier die Augenbraue hochzieht und sich fragt, „Was denn noch alles?“, dem sei gesagt, dass es eine erkleckliche Anzahl von Menschen gibt, für die das Ignorieren dieser Bedürfnisse oder Notwendigkeiten ein Ausschlussgrund zum Besuch einer Veranstaltung ist. Wem die obige Auflistung (verständlicherweise) zu lang ist, kann freie Zeilen anbieten mit der Aufforderung:

*Haben Sie Wünsche, die wir Ihnen erfüllen können?*

*Oder Handycaps, auf die wir uns einstellen dürfen?*

*Was wir tun können, tun wir gerne! Sagen Sie's uns.*

Mag sein, dass nun die eine oder andere „Unbequemlichkeit“ in der Vorbereitung auf die Verantwortlichen zukommt. Doch was ist das schon gegenüber der Freude derjenigen, die sich endlich einmal gut aufgenommen fühlen? Und gegenüber dem Imagegewinn, den bereits das reine Angebot der verantwortungsbewussten „Bemutterung“ von Seiten der Veranstaltenden bringt?

Zum Abschluss sei hier noch auf die drei uns zugesandten Bedarfserhebungsbögen in der Fragebogen-Sammlung hingewiesen (siehe Teil IV, Nrn. 19, 20 und 21).

### III.

## Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung



## 1. Professionalisierung in der Fort- und Weiterbildung

*„Die MitarbeiterInnen in den Bibliotheken sehen sich neuen Anforderungen gegenüber. Das betrifft die Ausbildung an Hochschulen, aber auch eine zielorientierte Fort- und Weiterbildung, um diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden. Aber wir sollten auch darüber nachdenken, wo unsere Kompetenzen als BibliothekarInnen enden und wo wir gut daran tun, unsere Häuser zu öffnen für Profis aus anderen Sparten ...“*

So Vonhof zum Punkt Personalentwicklung, nachzulesen unter der Überschrift „Bildung neu denken – und die Bibliotheken mittendrin?“\* Es sind folglich nicht nur Bildungspolitikern dazu aufgerufen, alle Formen von Bildungsangeboten in deren Leistungen zu bestärken. Auch die Bibliotheken selbst stehen heute in der Situation, innerhalb ihres eigenen Hauses ein konzentriertes Angebot zur (Fort- und Weiter-) Bildung für die bibliothekarischen Mitarbeiter/-innen anbieten zu müssen.

Doch die Fort- und Weiterbildung für Mitarbeiter/-innen an öffentlichen Bibliotheken ist ein wenig untersuchtes und systematisch aufbereitetes Gebiet. Es finden sich aktuell kaum aussagekräftige Erhebungen oder Konzepte veröffentlicht. Und dies auch sechs Jahre später nicht, nachdem einige Forderungen an die Aus-, Fort- und Weiterbildung auf dem Leipziger Kongress gestellt und diskutiert wurden.\*\*

Dort war folgender Fragenkatalog vorgesehen:

- Inhalte der Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Spezialisierung
- Verhältnis von Theorie und Praxis
- Studienorganisation
- Qualität und Zertifizierung
- Finanzierung
- Anbieter

Es ist mehr als wünschenswert, wenn dieser Faden wieder neu aufgenommen und „zu Ende“ diskutiert werden würde. Noch praktischer wäre es, würden die gestellten Fragen beantwortet und in einem umfassenden Empfehlungskatalog für Einrichtungen zur Fort- und Weiterbildung im öffentlichen Bibliotheksbereich münden. Da ein solcher offensichtlich nicht existiert und die Anfertigung eines derartigen Katalogs sicher den Rahmen unserer Publikation sprengen würde, möchten wir wenigstens einige Anregungen für ein Evaluationskonzept geben, beginnend mit der damaligen Podiumsteilnehmerin Dr. Sabine Wefers, die forderte,

*„... dass Fort- und Weiterbildung im BID-Bereich nicht durch diejenigen Ausbildungseinrichtungen angeboten werden sollten, die die bibliothekarische Erstausbildung anbieten würden (Stichwort Tradierung von „Bibliotheksschulschäden“). Vielmehr sei ein solcher Qualitätslevel anzustreben, der durch professionelle Methoden der Evaluierung festgelegt und laufend überprüft werden müsse, auch wenn dies schwierig sei.“\*\*\**

\* In: Öffentliche Bibliotheken in Bayern (2006) 01, S. 8 ff. Die Verfasserin, Cornelia Vonhof, ist Professorin an der Hochschule der Medien in Stuttgart. Der vorliegende Text basiert auf ihren Vortrag beim Bibliotheksforum „Bibliothek – Bildung – Zukunft“ am 24.10.2005 in München.

\*\* Qualifiziert für das neue Jahrtausend - Forderungen an die Aus-, Fort- und Weiterbildung. Bericht über eine Podiumsdiskussion auf dem Leipziger Kongress. In: Bibliotheksdienst 34(2000), 7/8, S. 1163-116. Die Betonung liegt bei dieser Anmerkung auf den Bereich Fort- und Weiterbildungskonzepte für Mitarbeiter/innen an Öffentlichen Bibliotheken. Im wissenschaftlichen Bereich und für die Ausbildung hat die Evaluation als Teil des Bildungsmanagements eine traditionell andere Bedeutung und einen höheren Stellenwert.

\*\*\* Ebd. Dr. Sabine Wefers ist Leitende Direktorin der Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek Jena

### III. Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung

---

Beruhigend, dass während der Zeit der Publikationserstellung zur WEGA-Umfrage doch einiges in Bewegung geraten ist. Die Diskussion um die Stellung der Bibliotheken als Anlaufpunkte für Lebenslanges Lernen wurde mittlerweile ergänzt um die Einsicht nach einer „Verantwortungsgemeinschaft“\*. Und: die Diskussion hat endlich auch die politische Ebene erreicht, wie ein Interview im Rahmen der Veröffentlichung des Bibliotheksindex 2006 mit der Bundesministerin für Bildung und Forschung, Dr. Annette Schavan\*\*, beweist.

Die Anerkennung von Bibliotheken als wichtiger Lernort dürfte dabei mithelfen, das notwendige Bewusstsein zu entwickeln, die eigenen Mitarbeiter/innen in ihrem Weiterbildungsbedürfnis zu unterstützen.

\* siehe dazu: Hasiewicz, Christian: „Sind Sie noch qualifiziert?“. In: Buch und Bibliothek 58 (2006) 05, S. 401-403

\*\* BIX-Interview mit Annette Schavan: „Bibliotheken sind Anlaufpunkte für lebenslanges Lernen“. In: B.I.T.online Sonderheft 2006: BIX. Der Bibliotheksindex, S. 7 ff sowie: Schavan beruft Innovationskreis zur Weiterbildung, unter: <http://www.bmbf.de/press/1795.php>

## 2. Überlegungen zu professionellen Methoden der Evaluation

Was sind nun die von Sabine Wefers geforderten professionellen Methoden der Evaluation, und wie hoch soll der Qualitätslevel sein? Erschöpfend können die beiden Fragen innerhalb dieser Publikation nicht beantwortet werden. Dennoch möchten wir einige Überlegungen dazu anstellen, die anregen sollen, sich intensiver mit der Materie auseinander zu setzen.

### 2.1 Grundlagen für eine erfolgreiche Evaluation\*:

- Fähigkeit zur Selbstreflexion
- geeignete Evaluationsinstrumente
- sinnvolle Analysemethoden
- Qualitätsanforderungen
- Handlungseinsicht
- Handlungsfähigkeit

Die Fähigkeit zur *Selbstreflexion* von Fort- und Weiterbildungsanbieter/-innen für den öffentlichen Bibliotheksbereich sind, ebenso wie bei den Trainerinnen und Trainern, in der Regel vorhanden. Zumindest in Form einer Willensbekundung. *Evaluationsinstrumente* jedoch sind bereits nicht mehr überall und zu jeder Zeit anzutreffen. Das hat unsere Umfrage augenfällig gezeigt\*\*. Ob die Instrumente zudem *geeignet* und ausreichend sind, um sinnvolle Ergebnisse zu erhalten und diese ebenso sinnvoll zu *analysieren*, damit sie den zu stellenden Qualitätsanforderungen entsprechen können, sind weitere Fragenaspekte, die in den nachfolgenden Kapiteln noch ausführlicher behandelt werden.

Haben sich Selbstreflexion, geeignete Evaluationsinstrumente und sinnvolle Analysemethoden als vorhanden und brauchbar erwiesen, ist der „Kuchen“ zwar angerührt, jedoch noch lange nicht gebacken. Damit man ihn tatsächlich essen kann, muss er sich erst dem zeitaufwändigen Prozess des Aufgehens und Genießbarwerdens unterziehen. Dies ist in unserem übertragenen Falle die Fähigkeit, *Handlungsein-sicht* zu beweisen („... und nun ab in den Ofen“) und die Ergebnisse und Erkenntnisse der Evaluation in professionelles Handeln umzusetzen (= *kontrolliert einheizen*). Manch einem wird es an diesem Punkt gut warm werden, doch bekanntlich wird nichts so heiß gegessen wie es gekocht, respektive: gebacken wird.

Der letzte Punkt der o.g. Liste, die *Handlungsfähigkeit*, soll an dieser Stelle genauer betrachtet werden.

### Von Seiten der Veranstalter/-innen

... ist es für den organisatorischen Bereich relativ häufig realisierbar, Erkenntnisse in optimiertes Handeln umzusetzen und damit *Handlungsfähigkeit* zu beweisen. Beispielsweise stellt sich nach der Evaluation heraus, dass die hohe Anzahl an Teilnehmenden an den Seminaren bemängelt wird, weil dies den Lernerfolg der gesamten Gruppe behindert. Die Hitze der Diskussion ist unvermeidlich, wenn es nun darum geht, die Teilnahmegebühren zu erhöhen, um trotz geringerer Teilnahmegrößen weiterhin kostendeckend zu wirtschaften, eventuell unterstützt durch einsparende Maßnahmen wie das Verschieben des Ankaufs neuer Tafeln oder ähnlichem.

\* Für die gesamte Publikation ist nachfolgende Definition sinngemäß zugrunde gelegt. „Evaluation versucht, mit den Methoden der Forschung Sachverhalte transparent zu machen, sie zu bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen“. Vgl.: Hanke, Ulrike: Evaluieren von Weiterbildung. Theoretische Grundlagen und praktische Vorschläge. Hamburg 2005, S. 18. Weitere Definitionen siehe dort.

\*\* Siehe Kap. I, besonders die Tabellen 4, 8, 12, 14 und 22.

#### Von Seiten der Trainer/-innen

... hingegen scheint die Handlungsfähigkeit (und oft bereits schon im Vorfeld die Handlungseinsicht) durch innere Widerstände problematischer zu sein, beispielsweise im Bezug auf eine notwendig gewordene Erweiterung der pädagogischen Professionalität. Geforderte Änderungen des (methodisch-didaktischen) Lehrverhaltens können an der Angst vor Kontroll- und Kompetenzverlust scheitern („Was ist, wenn ich mit der neuen Methode bei den Teilnehmenden nicht ankomme?“) oder an der festgefahrenen persönlichen Ansicht, die jahrelange Erfahrung als Wissensvermittler/-in reiche für die Zukunft vollkommen aus („Die neuen Methoden sind doch allesamt nur alte Techniken im neuen Gewand“). Widerstände können sich auch gegen den vermeintlichen Verlust oder der Einschränkung des ansonsten freien Agierens in einem „freien“ Beruf formieren.\*

#### Von beiden Seiten

... ist die Handlungseinsicht und die Handlungsfähigkeit am höchsten, wenn die Ziele klar benannt und bereits im Vorfeld allen Evaluierens, Analysierens und Handelns akzeptiert wurden. Ausgehend von unserem Kapitelschwerpunkt „Qualität“ könnten dies alle diejenigen Ziele sein, die zu einer Verbesserung der Qualität in der Fort- und Weiterbildung führen, mit dem übergeordneten Ziel, die Bibliotheken kundenorientierter oder die Kommunikationsformen innerhalb der Bibliothek angenehmer zu gestalten, etc.

Und nun kommt der eingangs erwähnte Qualitätslevel ins Spiel. Wie gut soll denn mein „Kuchen“ schmecken? Oder soll er nicht nur schmecken, sondern auch noch bestimmten Qualitätsanforderungen entsprechen, wie zum Beispiel nur ausgewählte Bio-Eier enthalten, besondere Verzierungen unter einer mittelbraunen Kruste aufweisen, in einem guten Verhältnis von Aufwand und Ergebnis stehen, etc.?

Erst dann, wenn klar ist, wie weit ich (als Veranstalter/-in oder Referent/-in) von den (von mir akzeptierten) Qualitätsanforderungen an die Fort- und Weiterbildung entfernt bin, kann ich zu der Einsicht kommen, dass etwas geändert werden sollte, und weiter zur Überlegung, wie und in welchem Maße ich mich selbst oder die Situation verändern kann.

#### Konsequenz

Das heißt, alle am Fort- und Weiterbildungsangebot Beteiligten benötigen ein zielführendes Instrument in Form von *Qualitätsanforderungen*, wie sie im Leitbild der Weiterbildungseinrichtung definiert sind. Diese Qualitätsanforderungen zu kennen erleichtert es – ja, mehr noch: ist die Voraussetzung! – um sinnvolle Evaluation betreiben zu können und die dafür notwendigen Instrumente mitsamt der dazu passenden Analysemethoden zu bestimmen. Deshalb ist das nachfolgende Kapitel der Qualität durch Leitlinien, Grundsätze, Standards, etc. gewidmet, bevor wir dann zu Überlegungen über ein Gesamtkonzept zur Evaluation kommen.

\* Vgl.: Häcker, Thomas H.: Widerstände als Grenzen pädagogischer Professionalisierungsbemühungen? In: Strittmatter-Haubold, Veronika (Hrsg.): Konzepte und Tools für das Training der Zukunft. Weinheim 2000, S. 113

## 2.2 Qualität durch Leitlinien, Grundsätze, Standards ...

Die Ausrichtung einer Fort- und Weiterbildungsinstitution an Leitlinien, -ideen und -bildern, an Grundsätzen und Werten oder an Visionen und Missionen\* und ähnlich genannter Vorgaben – gemeinsam sind ihnen alle eher „weiche“ Faktoren – ist unbedingte Voraussetzung für ein umfassendes Qualitätsmanagement, auch Total Quality Management (TQM) genannt. Ohne derartige Faktoren und ohne ein eindeutiges Profil können keine klaren und transparenten Ziele gewählt werden, und ohne Ziele lässt sich nichts messen, also auch nichts sinnvoll evaluieren und folglich kein Qualitätsmanagement betreiben.

### Zentrale Aussagen im Leitbild sind:

- Ausrichtung der Themenfelder und Leistungen, Grundverständnis der Einrichtung
- Zielgruppe/n
- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit
- Qualitätsmanagement, Qualitätsziele
- Zukunftsausrichtung, Innovationen
- Ressourceneinsatz, Finanzierungsmodell
- Führungsmanagement und Mitarbeiterorientierung
- Einbindung in, Anbindung an und Ausrichtung zu anderen Bildungsanbietern

Innerhalb und mit Hilfe dieser Themenbereiche wird ein Rahmen abgesteckt, der sich sowohl an den Bedürfnissen und Wünschen der potenziellen Teilnehmenden als auch an den Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildungsanbieter/-in orientiert. Erst dann lässt sich von *Qualität* sprechen: im Sinne einer Übereinstimmung zwischen dem Qualitätsanspruch des Kunden und der zugesicherten Qualitätsleistung bzw. des zugesicherten Angebots des/der Veranstalter/-in.

Das dabei entwickelte Unternehmensprofil ist bindend und leitend für die nächsten Jahre. Alle Organisationsleitungen und alle Entscheidungen erhalten mit Hilfe dieses Profils eine Basis, die enorm hilfreich und zeitsparend ist, da ständige und sich wiederholende Grundsatzdiskussionen vermieden werden. Diese Grundsatzdiskussionen werden zwar dennoch geführt, jedoch im besten Falle nur einmal – nämlich während des Leitbild-Prozesses. Bei dieser Gelegenheit jedoch gründlich und für einige Jahre abschließend.

### Der Prozess der Entstehung eines Unternehmensprofils

- ... ist grundsätzlich dialog- und diskussionsorientiert
- ... sollte mit externer Begleitung / Moderation erfolgen
- ... ist spannend, anregend, motivierend, anspruchsvoll, mit Aha-Effekten gesegnet
- ... und zuweilen mühevoll, frustrierend, langwierig, mit Umwegen versehen
- ... ist immer wieder zu überprüfen und nach einiger Zeit (3-5 Jahre) neu zu starten bzw. zu erneuern
- ... ist im Ergebnis ressourcenschonend

\* Unter diesem Schlagwort *Vision und Mission* hat das Amt für Bibliotheken und Lesen (früher: Amt für Bibliothekswesen) im Jahr 2004 unter Begleitung des WEGA-Teams, respektive der Autorin, seine Position bestimmt und damit die Voraussetzung geschaffen, innerhalb der Abteilung Deutsche Kultur der Autonomen Provinz Bozen am „Gemeinsamen Europäischen Qualitätsbewertungssystem CAF“ (siehe auch Tab. 32, „Common Assessment Framework, CAF“) teilzunehmen.

#### Gelebtes Leitbild

*„... im Rahmen von Marketing wird ein nutzerorientiertes Leitbild entwickelt – und dennoch bekommt der Anrufer, der sich nach dem Programm erkundigt oder jemanden von der Lehrgangsleitung sprechen will, eine muffige Antwort ...“*

*[...]*

*Dahinter steht die Erfahrung, dass „Qualität“ nicht einfach abzuhaken ist, etwa nach dem Motto: einmal getan und dann erledigt. Vielmehr besteht die Herausforderung darin, sie zu entwickeln, zu sichern und diesen gesamten Vorgang zielgerichtet zu gestalten.“\**

Und ich ergänze: ... und zu leben!

Beispiele von gelungenen und gelebten Leitbildern – um diesen Begriff synonymisch zu benutzen – gibt es im Fort- und Weiterbildungsbereich noch wenige, zumindest lässt dies unsere Umfrage vermuten.

Um *tat-sächlich* (also: „Tatsachen schaffend“, „Sachen tuend“) Leitbilder leben zu können, benötigt es Maßnahmen der Umsetzung unter Zuhilfenahme messbarer Größen, die es zu erreichen gilt. Ohne Messinstrumente ist nicht ersichtlich, ob die angestrebte Verwirklichung der Leitbildinhalte vollzogen wurde, und in welchem Maße.

Während das Leitbild die Frage nach der Effektivität einer Einrichtung beantwortet, also welches die „richtigen“ Aufgaben und Ziele sind, die es zu erfüllen gilt, kann es die Frage nach der Effizienz, also *wie* diese Aufgaben und Ziele zu erledigen sind, nicht vollständig beantworten. Diese Antwort wird vielmehr über weitere Vorgaben und Instrumente, wie zum Beispiel die der *Standards*, beantwortet.

#### Standards für mehr Effizienz

Standards liefern – im Gegensatz zu den eingangs genannten „weichen“ Faktoren – die „harte Währung“. Standards entwickeln sich aus dem Leitbild heraus, nehmen also direkten Bezug auf das angestrebte Ziel und Handeln, und zwar mit messbaren Wertvorgaben, die es zu erreichen gilt.

Beispielsweise ist der weiche Faktor aus dem Leitbild die *Kundenzufriedenheit*. Die *Vorgabe* wäre die Art und Weise der Umsetzung, also durch welche Maßnahmen Kundenzufriedenheit erreichbar ist. Diese Maßnahmen können oft erst getroffen werden, wenn der Grad der Kundenzufriedenheit *messbar* gemacht wurde. Die *Messinstrumente*, die zum Ziel der Kundenzufriedenheit führen, könnten beispielsweise sein: „Einführung eines Fragebogens“ oder „Seminarbegleitung“.

Der Standard legt nun dazu die Mindest-, Höchst- und/oder Durchschnitts-Maßzahl fest, also wann und wie oft zu einem bestimmten Anlass Fragebogen ausgegeben oder Seminare durch externe Beobachter/-innen begleitet werden sollen. Weitergedacht legt er sogar fest, wie hoch die Kundenzufriedenheit selbst sein soll. Wie das geht? Ein Beispiel: von hundert Befragten sollen 80% angeben, sie wären mit der Vermittlung der Seminarinhalte sehr zufrieden, weniger als 5% der Befragten dürfen angegeben haben, sie wären nicht zufrieden.

Standards sind, kurz ausgedrückt, Mindest-, Höchst- und/oder Durchschnittsanforderungen an das operationalisierte, sprich: in Handlung umgesetzte Leitbild.

\* Knoll, Jörg: Das Selbst beim Lernen und die Frage nach der Qualität. In: Koblitz, Joachim; Posse, Norbert (Hrsg.): Weiterbildung und Beratung – Zum Dialog von Theorie und Praxis. Berlin 2003, S. 354

## 2.3 Qualität und Evaluation

Qualität und Evaluation – eines ist ohne das andere nicht denkbar. Denkbar aber, dass besonders die Auslegung des Begriffs *Qualität* sehr vielfältig ist. Es wäre nun einfach, hier auf die Definition in der ISO-9000ff.-Norm zu verweisen, die im Kern die Kundenzufriedenheit beinhaltet, insgesamt dennoch für den Bereich der Erwachsenenbildung zuweilen nicht weit genug greift\*.

Wer alleine die Kundenorientierung – also das bedingungslose Zuwenden an den Kunden – als Qualität bezeichnet, hat bald Probleme damit, Qualität abzusichern, denn die zur Verfügung stehenden Ressourcen stehen meist im krassen Gegensatz zum Bedarf der Kunden. Ein gegenseitiges Einvernehmen von Kundenbedarf und Angebot der Fort- und Weiterbildungsinstitution sowie der Mitwirkung des Kunden an der Verbesserung des Produkts zeitigt sicherlich ebenso Qualität, um so eine auf dem Boden der Realität begründete und akzeptable Definition des Qualitätsbegriffes einzuführen.

*„Dabei rückt dann auch in den Blick, dass Bildung kein „Produkt“ und erwachsene Lernende keine „Konsumenten“ sind. Sie sind „Prosumenten“, da sie selbst an der Erstellung der Qualität des Produktes EB [d.i.: Erwachsenenbildung] beteiligt sind. Dieses „Produkt“ ist zudem gerade dann qualitativ besonders „gelingen“, wenn es nicht „gemacht“ wird, sondern sich in Prozessen der Selbsttätigkeit der Lernenden entwickeln konnte. Qualitativ hochwertig ist deshalb eine EB, die solche Selbsttätigkeit zulässt, anregt und sicherstellt.“\*\**

Oder anders ausgedrückt: nur in Zusammenarbeit und durch die Teilnehmenden entsteht letztendlich das entsprechende Produkt (das Seminar) und dessen Qualität. Das bedeutet in der logischen Folge, dass sich die Teilnehmenden im Moment der Evaluation zu einem Teil auch selbst evaluieren. Diese „Selbstoffenbarung“ findet wohl eher unbewusst statt. Von diesem Ansatz aus gesehen erklärt es sich vielleicht, warum manche Anbieter den Evaluationsergebnissen nicht so recht trauen.

In den meisten Fällen jedoch denken die wenigsten Anbieter daran, dass sich Qualität auch durch die Teilnehmenden selbst entwickelt und herstellt. Wäre das so, müssten sich die Anbieter/-innen, wenn sie diesem umfassenden Qualitätsanspruch bedienen wollten, noch viel stärker den (potenziellen) Teilnehmenden in ihren entsprechenden Lebensräumen, Lernverhalten und -willen widmen, sie „von dort abholen, wo sie gerade stehen“, und sie sogar motivieren, „den anstrengenden Weg des Lernens auf sich [zu] nehmen“\*\*\*

So facettenreich und spannend die Diskussion um Qualität in der Erwachsenenbildung ist, so muss hier leider aus Platzgründen abgekürzt werden mit einem Verweis auf die entsprechende Literatur\*\*\*\*. Mit dieser Einführung hoffe ich nun auf eine stillschweigende Übereinkunft mit der Leserin, dem Leser dieser Publikation, wenn ich mich im folgenden eines kontextbezogenen Verständnisses zu den einzelnen Qualitätsbegriffen befleißige.

\* „Anfang der 1990er Jahre entzündete sich die Qualitätsdiskussion an der vermeintlichen Gleichsetzung von „Qualität“ und „Zertifizierung nach ISO 9000“. Tatsächlich zertifiziert die ISO-Norm nicht die Produktqualität der Dienstleistung Weiterbildung, sondern nur den Prozess ihrer Herstellung innerhalb einer Einrichtung.“ In: Krug, Peter: Wie der KMK-Ausschuss für Fort- und Weiterbildung die Weichen für mehr Qualität gestellt hat. Siehe unter: [http://www.diezeitschrift.de/32002/krug02\\_01.pdf](http://www.diezeitschrift.de/32002/krug02_01.pdf)

\*\* Arnold, Rolf (Hrsg.): Wörterbuch Erwachsenenpädagogik. Bad Heilbrunn/Obb. 2001, S. 271

\*\*\* Hanke (2004), S. 35. Desweiteren ihre Ausführungen zur Qualität von Weiterbildung im Sinne der Feldtheorie nach Kurt Lewin.

\*\*\*\* Online-Texte, Print-Publikationen, Projekte, Veranstaltungen und Links des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung (DIE) zu Qualität, Qualitätsentwicklung und -sicherung siehe unter: [http://www.die-bonn.de/themen/such\\_ergebnis.asp?Suche=Qualit%E4t](http://www.die-bonn.de/themen/such_ergebnis.asp?Suche=Qualit%E4t)

#### Qualitätsmanagement und Total Quality

Das Fazit der vorangegangenen Einleitung ist: wenn von Qualität in der Weiterbildung die Rede ist, so im Hinblick auf eine *messbare* Qualität, die sich auf die *Vorbereitung* wie auch auf die *Durchführung* der Fort- und Weiterbildungsmaßnahme bezieht. Des weiteren auf eine (mehr oder weniger messbare) Qualität der lern- wie auch institutionsbezogenen Arbeitsergebnisse, die in einem ständigem Prozess mittels verschiedener Maßnahmen erreicht werden soll. Und das alles im Sinne der Kundenorientierung. In der Summe dieser Einleitung und der nachfolgend skizzierten einzelnen Vorgänge kann dann von *Qualitätsmanagement* gesprochen werden. Es folgt außerdem bestimmten Prinzipien wie – natürlich – der Kundenzufriedenheit, des verantwortlichen Managements- und Führungsverhaltens, der Mitarbeiter- und Prozessorientierung und des Willens nach Verbesserung.

Das oberste Ziel eines *umfassendes* Qualitätsmanagement hingegen, auch *Total Quality Management* (TQM)\* genannt, ist die *uneingeschränkte* Erfüllung der Kundenwünsche. Inwieweit eine Fort- und Weiterbildungsinstitution des Non-Profit-Bereiches diesen Anspruch gerecht werden will, sei dahingestellt.

#### Qualitätskontrolle (Erfolgskontrolle)

... im Verhältnis: Grad der Übereinstimmung vom gemeldetem Qualitätsanspruch, also den Forderungen der Kunden zu zugesicherter Qualitätsleistung bzw. -angebot des Anbieters.

In der Praxis bedeutet dies, dass zunächst festgestellt werden muss, welcher Anspruch von Seiten der potenziellen Teilnehmenden besteht (Bedarfserhebung) und herangetragen wird (Bedarfsaufzeichnung).

Sodann wird festgestellt, ob dieser Anspruch erfüllt werden soll und kann (Grundlage: Leitlinien, Profilbeschreibung o.ä.) und außerdem, in welchem Ausmaß, bzw. mit welchem Ergebnis (Kennzahlen, Standards, Richtwerte, etc). Daraus ergibt sich ein definierter Soll-Zustand, den es zu erreichen gilt.

Bei der Qualitätskontrolle werden mittels verschiedener Messinstrumente Erfolge und Defizite festgestellt und damit aufgezeigt, ob die zugesicherte Leistung erbracht worden ist. Dies ist nur möglich, wenn Erfolgsziele definiert und eine Datengrundlage vorhanden ist, an der sich Erfülltes und Defizite messen lassen. In diesem Zusammenhang spielen u.a. das (nicht mehr ganz so) Neue Steuerungsmodell, das (noch nicht etablierte) Six Sigma, die Balanced Scorecard und die Qualitätsvergleichsringe eine Rolle.\*\*

Qualitätskontrolle bedeutet also lediglich das Feststellen des derzeitigen *Ist-Zustandes* der momentan erreichten Qualität. Sie muss zunächst noch keine direkte Änderung in der Qualität bewirken. Da Qualitätskontrolle den Ist-Zustand bzw. die Abweichung davon dokumentiert, wird sie zur wichtigsten Basis für den weiteren Qualitätsprozess und birgt in sich bereits einen Verbesserungscharakter.

\* Der Begriff Total Quality Management (TQM) wird im Sinne eines erweiterten Qualitätsverständnisses, der Qualität als unternehmensweite und umfassende Aufgabe versteht, synonymisch verwendet. Vgl.: Heiko Feldt, Martin Fischer: Qualitätsmanagement als sozialer Prozess. in: Koblitz, Joachim; Posse, Norbert (Hrsg.): Weiterbildung und Beratung - Zum Dialog von Theorie und Praxis. Berlin 2003, S. 372

\*\* „Six Sigma setzt insbesondere auf eine Analyse des Ist-Prozesses, um die für den Prozess wichtigen Parameter, Fehlermöglichkeiten und Prozesskennzahlen zu erkennen und einer objektiven statistischen Analyse zugänglich zu machen. Die Nachvollziehbarkeit bei der Analyse, der Entscheidungsfindung und beim Nachweis des Projekterfolges nimmt bei Six Sigma besonderen Stellenwert ein.“ [http://de.3.org/wiki/Six\\_Sigma](http://de.3.org/wiki/Six_Sigma)

Scherer, Andreas Georg; Alt, Jens Michael (Hrsg.): Balanced Scorecard in Verwaltung und Non-Profit-Organisationen. Stuttgart 2002

Weitere Literatur zu Balanced Scorecard unter: <http://www.scorecard.de>

Auch, wenn es speziell für Fort- und Weiterbildungsinstitutionen mit der Zielgruppe der Mitarbeiter/innen an öffentlichen Bibliothek noch keine relevante Literatur zu Qualitätskontrolle und Leistungsmessung gibt, so sei dennoch für den Einstieg in das Thema folgende Publikation empfohlen: Umlauf, Konrad: Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen. Berlin 2003, unter: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h116/h116.pdf>



#### Qualitätsverbesserung

Nachdem durch Qualitätskontrolle eine Aussage zum momentanen Qualitätslevel getroffen wurde, dient die *Qualitätsverbesserung* dazu, die Differenz des vorgegebenen Soll-Zustands zum tatsächlichen Ist-Zustand zu beheben. In dieser Phase ist es wichtig, Evaluierungsergebnisse folgerichtig darzustellen und zu vermitteln, sowie passende Methoden zu finden, wie die geforderte Qualitätsleistung gehalten oder erreicht werden kann. Wer *Qualitätsverbesserung* betreiben möchte, muss sich folglich sicher sein, dass die Evaluierungsmethoden schlüssige Aussagen und daraus resultierende Handlungsweisen ermöglichen, um sinnvolle Maßnahmen und Korrekturen ergreifen zu können. Die Bedeutung der richtigen Fragestellung bei Evaluationsmaßnahmen ist daher nicht zu unterschätzen. (Siehe dazu Teil II, Kapitel 2.2.)

#### Qualitätssicherung

Nach der Qualitätskontrolle und dem Umsetzen der Erkenntnisse aus der Qualitätsverbesserung ist das Ziel der *Qualitätssicherung*\*, gewonnene Erkenntnisse in Handlung umzusetzen, um so den Leitlinien, Standards und sonstigen Vorgaben und Zielen zu entsprechen. Und/oder diese den gewonnenen Erkenntnissen anzupassen. Eben im Sinne des Qualitätsbegriffes, der im gegenseitigem Einvernehmen von Kundenbedarf zu Anbieterversprechen entwickelt wurde, kontinuierlich überprüft, verbessert und letztendlich (zyklisch) gesichert wird.

Ein Beispiel:

Der gesetzte Standard sieht vor, zehn Veranstaltungen im Jahr zu verschiedenen Themen anzubieten, da laut einer Umfrage die Vielfalt des Angebots eine wichtige Rolle zu spielen scheint. In den Leitlinien wurde zudem das Anbieterziel „Vielfalt“ verankert. Tatsächlich jedoch fallen – unerwartet und für den Veranstalter nicht nachvollziehbar – alle Seminare aus, die mit klassischen Bibliotheksfertigkeiten im Zusammenhang stehen. Führungen in Bibliotheken und Angebote zum Personalmanagement jedoch erweisen sich als überbucht, etlichen Interessierten muss abgesagt werden. Einerseits ist anzunehmen, Vielfalt wäre ein fundamentales Qualitätsmerkmal – was es sowohl von Seiten der damals Befragten ganz sicher war, als auch von Seiten des Veranstalters noch immer ist. Dennoch ist nach neuestem Kenntnisstand (durch die Qualitätskontrolle) klar geworden, dass nicht mehr von Qualität gesprochen werden kann, wenn offensichtlich das Seminarangebotes dem tatsächlichen Bedarf nicht mehr entspricht.

Zweierlei wäre nun denkbar: Die Standards und Leitlinien werden den neuen Gegebenheiten angepasst, also das Kursangebot auf die aktuelle Nachfrage hin thematisch reduziert und das Wort „Vielfalt“ in den Leitlinien gestrichen. Oder die Öffentlichkeitsarbeit wird dahingehend geändert, die nicht gefragten Seminarthemen stärker zu bewerben, um dadurch den Bedarf (wieder) zu wecken. Letzteres hätte eher innovativen Charakter, ersteres eher ressourcenschonenden Charakter. Lediglich die *Kundenorientierung* als den Maßstab für Qualität zu benutzen würde hier zu kurz greifen. Hier gilt es, den tatsächlichen Qualitätsanspruch auf beiden Seiten zu erkennen, aufeinander abzustimmen und abzusichern.

Von Qualität kann, wie bereits oben ausgeführt, dann gesprochen werden, wenn nicht mehr versprochen als gehalten wird – unter Berücksichtigung natürlich der Kundenwünsche. Wird dennoch mehr angeboten als gewünscht, dann sollte dies zumindest aus gutem Grund (Innovationsgedanke, Aufrechterhalten eines Grundangebots, Verdacht auf aktuelle Schwankungen im Themenbedarf, etc.) geschehen.

\* Definition nach DIN EN ISO 9001:2000: „Qualitätssicherung umfasst alle diejenigen geplanten und systematischen Tätigkeiten, die notwendig sind, um beim Kunden ein hinreichendes Vertrauen dahingehend zu schaffen, dass ein Produkt/Dienstleistung auch die vorher festgelegten Qualitätsanforderungen erfüllt.“

### III. Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung

---

Der Begriff Qualitätssicherung reicht sehr weit und wird gerne auch synonymisch für *Qualitätsentwicklung* verwendet.\* Eine genaue Abgrenzung erscheint hier für die Praxis nicht relevant genug, um sie an dieser Stelle weiter zu verfolgen. Vielmehr sollte verfolgt werden, welche Studien und Projekte – national wie international\*\* – angestrebt und initiiert werden, um Qualitätssicherung in der Weiterbildung zu fördern. Womit wir zum nächsten Begriff gelangen – leider unter Auslassung dieses länderübergreifenden Aspektes, zu der ich die in der Fußnote aufgeführte Literatur empfehle.

#### Qualitätsförderung

Förderung von Qualität heißt, *zusätzlich* zum Umsetzen der Erkenntnisse über Erfolge und Defizite und *zusätzlich* zur Berücksichtigung der Wünsche, Anforderungen und Verbesserungsvorschläge der Teilnehmenden die freiwillige, unaufgeforderte Korrektur bzw. Erweiterung der Leitlinien, Standards, o.ä. „nach oben“.

Qualitätsförderung bedeutet, *mehr* zu bieten als eingefordert wird. Qualitätsförderung bedeutet folglich, voraussetzend, visionär und innovativ zu *agieren*, und nicht nur zu *reagieren*.

In Anbetracht der Tatsache, dass es im bibliothekarischen Fort- und Weiterbildungsbereich oftmals ressourcenbedingt kaum zum angemessenen *Reagieren* reicht, verzichte ich auf nähere Ausführungen zu den Möglichkeiten des *Agierens*, um so dem Vorwurf unrealistischer Träumereien zu entgehen\*\*\*.

\* Dazu ein nettes Beispiel: Im Inhaltsverzeichnis noch als „Qualitätssicherung in der Praxis“ angekündigt, heißt es jedoch auf der angegebenen Seite 137 „Qualitätsentwicklung in der Praxis“. Ob man sich wohl bis zur Drucklegung nicht schlüssig war, welcher Begriff der passendere ist? Siehe in (einer ansonsten sehr empfehlenswerten Schrift): Balli, Christel; Krekel, Elisabeth M.; Sauer, Edgar (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung - wo steht die Praxis? Bielefeld 2004

Zum Begriff der Qualitätsentwicklung siehe auch: Knoll, Jörg: Das Selbst beim Lernen und die Frage nach der Qualität. In: Koblitz, Joachim; Posse, Norbert (Hrsg.): Weiterbildung und Beratung - Zum Dialog von Theorie und Praxis. Berlin 2003, S. 354 ff

\*\* siehe die „Spezialstudie Qualitätsmanagement“ (2006) des Deutschen EFQM Center (DEC). Diese deutschlandweite Studie zeigt Erkenntnisse zum Qualitätsmanagement (Rolle, Bedeutung Weiterentwicklung) und über Qualitätsmanager (Profil, Selbstverständnis) auf. Die Studie ist erhältlich bei der DGQ, August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt, E-Mail: info@dgq.de Web: <http://www.dgq.de/>

Übersicht über nationale und internationale Initiativen zu Qualitätsvergleichen und zur Qualitätssicherung im Bildungswesen / Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung. (Stand: 23.7.2001), S. 22 ff unter: <http://www.blk-bonn.de/papers/qualitaet.pdf>

Siehe auch das Kapitel „Internationale Ansätze der Qualitätsentwicklung“ von Sauer, Johannes: Die Qualitätsdebatte in der beruflichen Weiterbildung. In: Balli, Christel; Krekel, Elisabeth M.; Sauer, Edgar (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung - wo steht die Praxis? Bielefeld 2004, S. 105 ff, insbesondere Tabelle 1 auf S. 109

\*\*\* Falls es unter den Lesenden finanziell gut situierte Fort- und Weiterbildungsanbieter/innen geben sollte, hier ein Beispiel, mit welchen Mitteln Qualitätsförderung agierend betrieben werden kann: Anschaffung der Software „Digital Moderation“ samt Server, Editor, Bühnen- und Moderatorclient, drei Teilnehmerclients inklusive, mit der kleinsten Einführungs-Lizenz (!) zum „relativ geringen Preis“ von EUR 5.000,-. Vorgestellt von der Fraunhofer IPSI in: Buch und Bibliothek 58 (2006) 05, S. 401-403. (Spart immerhin den Ersatzkauf der wackeligen Tafeln, teuren Flipchart-Blätter und leergefegten Moderationskoffer. Nur: gute Trainer/-innen – die können damit immer noch nicht eingespart werden ...)

## 2.4 Qualitätsentwicklung – Instrumente, Verfahren und Organisationen

In der nachstehenden Tabelle 32 sind in aller Kürze die derzeit zur Debatte stehenden und/oder favorisierten\* Qualitätsentwicklungsinstrumente und -verfahren (ausgenommen Qualitäts- und Gütesiegel sowie Wettbewerbe) und die jeweiligen Organisationen genannt. Die Auswahl der genannten Instrumente und Organisationen erfolgte nach den Kriterien:

- Übertragbarkeit auf bzw. Anwendbarkeit in Non-Profit-Organisationen
- Etablierte Instrumente und Organisationen im deutschsprachigen Raum

Weitere Kriterien, die – in Teilen oder auch vollständig – erfüllt werden:

- Anleitung zur Selbstbewertung und Verwendung von Mindeststandards
- Operationalisierte und normative Verfahren zu (zum Teil vorgegebenen) Indikatoren und Kennzahlen
- Zertifizierungsmöglichkeit

Welches der aufgezeigten Instrumente und Verfahren für die einzelne Fort- und Weiterbildungsinstitution sinnvoll und anwendbar ist, muss an dieser Stelle leider offen bleiben.

*„Aus der ‚Anbieterperspektive‘ gibt es derzeit offenbar keinen „Königsweg“ der Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Entsprechend kombinieren viele Anbieter in ihrer Qualitätspolitik Elemente aus unterschiedlichen Ansätzen. Für Einzelnachfrager bieten die vielen verschiedenen Ansätze von Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung im Allgemeinen keine Orientierungshilfe.“\*\**

### Was Bildungsinteressierte über Qualität wissen wollen

Die „Anbieterperspektive ohne Königsweg“ sieht sich einer wachsenden Schar von Bildungsinteressierten gegenüber, die ein gesteigertes Interesse an nachweisbarer Qualität bekundet. Nicht zuletzt wird dieses Interesse gefördert durch Broschüren und Checklisten\*\*\*, mit deren Hilfe sich Bildungswillige vorab erkundigen, ob der Bildungsanbieter über ausreichend Leistung und Qualität verfügt. Mag dies derzeit noch überwiegend für diejenigen gelten, die an einer beruflicher Weiterbildung über eine von der Agentur für Arbeit anerkannte Bildungsmaßnahme interessiert sind, doch ist anzunehmen, dass diese Checklisten bald ebenso von anderen entdeckt werden. Wir haben zwar diese Checklisten nicht in die Tabelle 32 aufgenommen, ebenso wenig wie Bildungstests\*\*\*\*, doch ist es ratsam, sich die Empfehlungen anzusehen und damit einen weiteren Schritt „aus Sicht der Kunden = Kundenorientierung“ zu gehen.

\* Ergebnis einer Repräsentativbefragung 2002: 76% der befragten Weiterbildungseinrichtungen gaben an, sie würden zurzeit den Ansatz der Selbstevaluation verfolgen. 29% gaben die ISO-Zertifizierung an. Es folgen Qualitäts- bzw. Gütesiegel mit 24%, Teilnahme an Wettbewerben mit 22% und EFQM mit 15%. siehe: Christina Bötzel, Elisabeth M. Krekel: Trends und Strukturen der Qualitätsentwicklung bei Bildungsträgern. In: Balli, Christel; Krekel, Elisabeth M.; Sauer, Edgar (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung - wo steht die Praxis? Bielefeld 2004, S. 31

\*\* Kuwa, Helmut: Empirische Untersuchung der Wirkungen von Weiterbildungstests auf den deutschen Weiterbildungsmarkt : Integrierter Gesamtbericht / Untersuchung im Auftrag der Stiftung Warentest, Berlin, gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und den Europäischen Sozialfonds; vorgelegt von Helmut Kuwa. - München 2005 Projekt-Nr. I0502. - 102 S. unter <http://www.stiftung-warentest.de/filestore/public/d2/41/dfac4593-3da0-44b5-af01-83f3c255c3bb-file.pdf>

\*\*\* Beispiele: Checkliste „Qualität beruflicher Weiterbildung“ / Bundesinstitut für Berufsbildung Bonn, BIBB. - 5., überarb. Aufl. 2001, 29 S. unter: <http://www.bibb.de/de/checkliste.htm> sowie „Checkliste für Weiterbildungsinteressierte“. Bildung, Weiterbildung, Qualität / Deutsches Institut für Erwachsenenbildung e.V. (DIE) (Hg.): Frankfurt/M. unter: [http://www.die-bonn.de/espid/dokumente/doc-2003/die03\\_02.pdf](http://www.die-bonn.de/espid/dokumente/doc-2003/die03_02.pdf)  
Weitere Checklisten unter: <http://www.iwwb.de/aktuelles/qualitaet/>

\*\*\*\* „Bildungstests sind keine Evaluationen, weil sie keine individuellen Begründungszusammenhänge für Qualität oder eben Nicht-Qualität sowie entsprechende Lösungsansätze suchen. Bildungstests stellen hingegen „nur“ fest, wie viel Qualität vorzufinden ist [...] Sie sind entsprechend auch keine Auditierung mit anschließender hoheitlicher oder ähnlich wirkender Zertifizierung als Ja-/Nein-Entscheidung mit direkter Geschäftswirksamkeit, ...“. in: Weiterbildungstests: Methodischer Ansatz, Qualitätsbegriff, Ergebnisse / Vortrag Dr. Walther Kösters, Bilanztagung Bildungstests, 4.11.2005 in Berlin siehe: [www.stiftung-warentest.de/online/bildung\\_soiales/weiterbildung/meldung/1334951/1334951/1334954.html](http://www.stiftung-warentest.de/online/bildung_soiales/weiterbildung/meldung/1334951/1334951/1334954.html)

### III. Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung

Tab. 32 / Qualitätsentwicklung – Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen (Auswahl)

| Qualitätsentwicklung –<br>Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen (Auswahl)                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrument,<br>Verfahren<br>–<br>Organisation                                                                                                                               | Inhalte, Ziele, Merkmale, Spezifika<br>des Verfahrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Links und Literaturhinweise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung</b><br>–<br>Bundesagentur für Arbeit (BA)<br>/ Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) | Instrument zur Begutachtung von Erwachsenenbildungsmaßnahmen insbesondere im Rahmen von förderbarer beruflicher Weiterbildung durch die Bundesagentur f.A.<br>Der Katalog (22 S., Stand 11/1999) formuliert Mindestanforderungen (Standards)<br>- an den Träger,<br>- an die Maßnahme,<br>- an Erfolgsbeobachtung, -kontrolle und -bewertung.<br>Darüber hinaus soll der Anforderungskatalog Anstoß geben für die eigenverantwortliche Festigung und Weiterentwicklung der trägerinternen Qualitätssicherung.<br>Eignungshinweis: Der Katalog ist durch seine „leichte“ Erfüllung umstritten. Dem widersprechend können wegen der schwierigen Rahmenbedingungen tatsächlich einige Fort- und Weiterbildungseinrichtungen des bibliothekarischen Bereiches <u>nicht</u> alle Anforderungen erfüllen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Katalog unter:<br><a href="http://www.iwwb.de/aktuelles/qualitaet/">http://www.iwwb.de/aktuelles/qualitaet/</a><br>-> Bundesagentur für Arbeit, Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (gezippte Word-Datei)<br>oder unter:<br><a href="http://www.bildungslinks.de/content/view/1091/642/">http://www.bildungslinks.de/content/view/1091/642/</a><br>-> zur Checkliste (Liste im Word-Format)<br>Expertenportal für Multiplikatorin in Weiterbildung und Personalentwicklung“ der bas Hamburg |
| <b>LQW® Modell LQW2</b><br>–<br><b>ArtSet®</b><br>Qualitätstestierung GmbH                                                                                                  | Verfahren von Qualitätsentwicklung und -testierung für Weiterbildungseinrichtungen. (Das <b>Lernerorientierte Qualitätsmodell</b> für <b>Weiterbildungsorganisationen</b> )<br>Definierte Anforderungen in verpflichtenden Qualitätsbereichen werden in Selbstreports nachgewiesen und durch Visitation bestätigt. In selbstbestimmten optionalen Qualitätsbereichen können die Einrichtungen auf Spezifika ihrer Ausrichtung oder auf besondere Stärken hinweisen. In einem Abschlussworkshop, auf dem die Gutachter/innen ihre Eindrücke in die Organisationen zurückspeiegeln, werden strategische Entwicklungsziele für die nächste Qualitätsentwicklungsperiode vereinbart. Die Weiterbildungseinrichtungen geben Rückmeldung über ihre Erfahrungen in der Arbeit mit dem Qualitätsmodell, die für zukünftige Modellrevisionen genutzt werden. Das Qualitätsmodell lernt also selbst aus der Praxis. (Aus: <a href="http://www.artset-lqw.de/html/verfahren.html">http://www.artset-lqw.de/html/verfahren.html</a> )<br>Förderer des BLK-Verbundprojekts „Qualitätstestierung in der Weiterbildung“: Bundesministerium für Bildung und Forschung, Europäischer Sozialfond, Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr, Schleswig-Holstein. Das Qualitätssiegel hat 4 Jahre Gültigkeit.<br>Eignungshinweis: auch für kleinere Institutionen möglich. | Informationen unter: <a href="http://www.Artset-lqw.de">http://www.Artset-lqw.de</a><br>Literaturliste unter:<br><a href="http://www.artset-lqw.de/html/literatur.html">http://www.artset-lqw.de/html/literatur.html</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Forts. Tab. 32 / Qualitätsentwicklung – Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen ...

| Forts. Qualitätsentwicklung –<br>Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen (Auswahl)                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrument,<br>Verfahren<br>–<br>Organisation                                                                                                                                                      | Inhalte, Ziele, Merkmale, Spezifika<br>des Verfahrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Links und Literaturhinweise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>EFQM Modell<br/>für Excellence<br/>/ Öffentlicher<br/>Dienst und<br/>Soziale<br/>Einrichtungen</b><br>–<br>Deutsche<br>Gesellschaft für<br>Qualität e.V.<br>(DGQ) /<br>Deutsches<br>EFQM Center | <p>Bewertungsmodell, welches die Entwicklung und Umsetzung des TQM-Konzeptes fördert.<br/>Berücksichtigung von quantitativen Messkriterien und qualitativen Größen.</p> <p>Schwerpunkte: Selbstbewertung (Self-Assessment), Verbesserungsprozesse, Zukunfts-, Kunden- und Mitarbeiterorientierung.</p> <p>4 Bestandteile: 1) Informationen zum Modell 2) Bewerten, Bestimmen und Anwenden 3) Nutzen und mögliche Vorgehensweisen der Selbstbewertung 4) Fragebogen für die Selbstbewertung.</p> <p>Grundkonzepte zu: Ergebnisorientierung / Ausrichtung auf den Kunden / Führung und Zielkonsequenz / Management mit Prozessen und Fakten / Mitarbeiterentwicklung und -beteiligung / Kontinuierliches Lernen und Verbesserung / Entwicklung von Partnerschaften / Soziale Verantwortung (aus: Das EFQM Modell für Excellence ... Version Öffentlicher Dienst ..., DGQ 2003).</p> <p>Radar-Bewertungsmatrix (Gewünschte Ergebnisse bestimmen, Vorgehen entwickeln, planen, systematisch umsetzen, bewerten und überprüfen).</p> <p>Es können verschiedene Stufen der Excellence erreicht werden. Urkunden 2 Jahre gültig. Die höchste Stufe ist ein jährlich ausgeschriebener Europäischer Qualitätspreis.</p> <p>Eignungshinweis: Flexibler Einsatz des EFQM im Bezug auf den zeitlichen Aufwand; Teilaspekte und Teilbewertungen (Zwischenschritte) sind möglich.</p> | <p>2 Broschüren zur Basisinformation (Grundsätzliches zum Modell, Nutzen des Modells) sowie eine Auswahl an Buchtiteln zum Thema TQM und EFQM kostenlos unter: <a href="http://www.deutsche-efqm.de">http://www.deutsche-efqm.de</a> unter „EFQM Literatur“</p> <p>Außerdem über Bestellformular:<br/>Publikationen über Anwendung und Umsetzung des EFQM Modells (kostenpflichtig)</p> <p>Literatur:</p> <p>Strategische Planung : [EFQM-Modell für Excellence ; Umsetzung der Vision, Mission und der Werte des Unternehmens] / Rüdiger Gläbe (Hg.). - Kissing : WEKA Media, 2004. - 198 S. : graph. Darst. (WEKA-Praxislösungen) ISBN 3-407-32027-2</p> <p>Qualitätsmanagement in Beratungsstellen : {Selbstbewertung nach dem EFQM-Excellence Modell am Beispiel Studienberatung ; ein Leitfaden für die Praxis} / von Renate Schwan u. Günter Kohlhaas ... - Weinheim ; Basel : Deutscher Studien-Verl., 2002. - 126 S. : graph. Darst. (Blickpunkt) ISBN 3-407-32027-2</p> <p>Radtke, Philipp: European Quality Award : Praktische Tips zur Anwendung des EFQM-Modells / Philipp Radtke, Dirk Wilmes. - 3., vollst. überarb. Aufl. - München : Hanser, 2002. - 128 S. (Pocket Power ; 10) ISBN 3-446-21871-8</p> |
| <b>Label:<br/>eduQua-<br/>Zertifikat<br/>(Schweiz)</b><br>–<br>Geschäftsstelle<br>eduQua Zürich,<br>regionale<br>Zertifizierungs-<br>stellen                                                       | <p>Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen (auch für den deutschsprachigen Raum).</p> <p>Das Zertifikatsverfahren setzt und überprüft Minimal-kriterien für die Qualität von Weiterbildungsanbietern. Es fordert und fördert Bewusstmachung für Qualitätssicherung und -entwicklung.</p> <p>Der Nachweis kann über verschiedene Qualitätsverfahren (z.B. EFQM, ISO etc.) mittels eines Dossiers erbracht werden. Nach der Bewertung wird ein Audit vor Ort sowie Zwischenaudits durchgeführt. Label 3 Jahre gültig.</p> <p>Eignungshinweis: noch nicht in Deutschland etabliert, jedoch eine denkbare Zertifizierungsalternative.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Informationen unter:<br/><a href="http://www.eduqua.ch/002alc_00_de.htm">http://www.eduqua.ch/002alc_00_de.htm</a></p> <p>eduQua Handbuch kostenlos unter: <a href="http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf">http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf</a></p> <p>Literatur:</p> <p>Jermann, Ruth: eduQua: Das Label für Qualität in der Weiterbildung. In: Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung - wo steht die Praxis? / Christel Balli ... (Hrsg.). - Bielefeld : Bertelsmann, 2004. - 209 S. : graph. Darst. (Berichte zur beruflichen Bildung / Bundesinstitut für Berufsbildung ; 262) ISBN 3-7639-1016-6, S. 123</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### III. Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung

Forts. Tab. 32 / Qualitätsentwicklung – Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen ...

| Forts. Qualitätsentwicklung –<br>Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen (Auswahl)                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrument,<br>Verfahren<br>–<br>Organisation                                                                                                                                                                           | Inhalte, Ziele, Merkmale, Spezifika<br>des Verfahrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Links und Literaturhinweise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Qualitätsentwicklungs-<br/>system (QES)<br/>Sachsen</b><br>–<br>Qualität in<br>Bildung und<br>Beratung e. V.<br>(QuiBB) /<br>Leipziger<br>Institut für<br>Angewandte<br>Weiterbildungs-<br>forschung e. V.<br>(LIWF) | <p>Interne und/oder externe Überprüfung des Qualitätsmanagements durch einen Qualitätsanforderungskatalog und Prüfkriterien zur Selbstevaluation (QES) und – derzeit in der Projektphase – zur Fremdevaluation (QES plus Projekt) für Weiterbildungseinrichtungen.</p> <p>Externe Zertifizierungsagenturen führen Audits auf der Grundlage des Katalogs durch, der die Qualitätsanforderungen der Bundesagentur für Arbeit (siehe dort) berücksichtigt und sich in Übereinstimmung mit anderen Qualitätsmanagementsystemen (z.B. DIN EN ISO 9000:2000, siehe dort) befindet.</p> <p>Das Projekt QES plus wird durch den Freistaat Sachsen gefördert und begleitet. Es ist die Weiterentwicklung des QES-Modells in Richtung Testierung und Zertifizierung der Einrichtungen, die sich derzeit am QES beteiligen.</p> <p>Eignungshinweis: ein kostengünstiges, jedoch noch junges Verfahren, so dass hier keine ergebnisgestützten Aussagen getroffen werden können.</p>                                                                                                                                                                     | <p>Ausführliche Informationen unter:<br/><a href="http://www.qes-plus.de">http://www.qes-plus.de</a></p> <p>Broschüre und CD-ROM:<br/>Wiesner, G./ Knoll, J. u.a. (2004). QES plus Testierungsfähiges Qualitätsentwicklungssystem für Weiterbildungseinrichtungen. Leipzig.</p> <p>Modellbeschreibung, mit Hinweisen zur Implementierung und Bewertung von Qualitätsentwicklungsaktivitäten. Enthält Umsetzungshilfen, Qualitätsanforderungen, Prüfkriterien. Gegen geringe Gebühr zu erwerben (siehe Link oben).</p> <p>Franke, Andreas: Das Modell QES plus - ein testierungsfähiges, praktikables Qualitätsentwicklungssystem für Weiterbildungseinrichtungen. Dokument unter: <a href="http://www.qes-plus.de/qes/files/kurzinformation_QESplus.pdf">http://www.qes-plus.de/qes/files/kurzinformation_QESplus.pdf</a></p> |
| <b>Common<br/>Assessment<br/>Framework<br/>(CAF)</b>                                                                                                                                                                    | <p>Instrument zur Selbstbewertung anhand 9 Themenfelder (Befähigerkriterien und Ergebniskriterien) und Anleitung zum Leistungsvergleich (Benchmarking).</p> <p>Speziell für Organisationen des öffentlichen (Verwaltungs-)Sektors zum Einstieg in Qualitätsmanagement.</p> <p>Hintergrund: Beschlussfassung während der I. Europäischen Qualitätskonferenz (2000 in Portugal) der für den öffentlichen Dienst zuständigen Minister, in allen EU-Mitgliedstaaten ein gemeinsames Europäisches Qualitätsbewertungssystem einzuführen, um die Grundidee und -prinzipien von TQM voranzubringen.</p> <p>Bei der Entwicklung von CAF wurden neben dem EFQM-Modell (siehe dort) auch das Bewertungssystem zum „Internationalen Speyerer Qualitätswettbewerb“ herangezogen. Ziel des CAF ist, eine Brücke zwischen den verschiedenen Anwendungen von Qualitätsmanagement und den unterschiedlichen Qualitätskulturen zu schlagen. Es versucht, diese zu ergänzen und deren wichtigsten Elemente zu verbinden.</p> <p>Eignungshinweis: Die Anwendung des Gemeinsamen Europäischen Bewertungssystem CAF ist kostenlos und öffentlich zugänglich.</p> | <p>Ausführliche Informationen und Pressemeldungen unter: <a href="http://www.dhv-speyer.de/qualitaetswettbewerb/caf.htm">http://www.dhv-speyer.de/qualitaetswettbewerb/caf.htm</a></p> <p>Das CAF-Netzwerk ist ein Zusammenschluss von Verwaltungen des öffentlichen Sektors, die eine Organisationsbewertung mit dem Instrument CAF und damit einen Einstieg ins Qualitätsmanagement planen. Siehe: <a href="http://www.caf-netzwerk.de">http://www.caf-netzwerk.de</a> (über Registrierung)</p> <p>Das „Amt für Bibliotheken und Lesen“ der Autonomen Provinz Bozen, respektive die Kulturabteilung, hat bereits Erfahrung mit CAF. Ansprechpartner/in unter:<br/><a href="http://www.provinz.bz.it/bibliotheken">http://www.provinz.bz.it/bibliotheken</a></p>                                                             |

Forts. Tab. 32 / Qualitätsentwicklung – Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen ...

| Forts. Qualitätsentwicklung –<br>Übersicht über Instrumente, Verfahren und Organisationen (Auswahl) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrument,<br>Verfahren<br>–<br>Organisation                                                       | Inhalte, Ziele, Merkmale, Spezifika<br>des Verfahrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Links und Literaturhinweise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>DIN EN ISO 9000, 9001, 9004</b><br>–<br>Deutsches Institut für Normung e.V.                      | <p>DIN: Deutsches Institut für Normung<br/>EN: Europäische Norm<br/>ISO: International Organization for Standardization</p> <p>Zum Einstieg: „Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe“ werden definiert in der Norm <u>ISO 9000:2000</u> (ersetzt ISO 8402:1994 u. ISO 9000-1:1994)</p> <p>„Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen“ sind enthalten in der <u>ISO 9001:2000</u> (ersetzt ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 und ISO 9003:1994)</p> <p>„Qualitätsmanagementsysteme - Leitfaden zur Leistungsverbesserung“ in der <u>ISO 9004:2000</u> (ersetzt ISO 9004-1:1994 und weitere)</p> <p>International geltende Normierung zur Zertifizierung von Weiterbildungseinrichtungen, vor allem deren betriebsinterne Abläufe und das Selbstverständnis sowie die Verbesserung des Qualitätsmanagements und des Ressourceneinsatzes.</p> <p>„Qualitätssicherung umfasst alle diejenigen geplanten und systematischen Tätigkeiten, die notwendig sind, um beim Kunden ein hinreichendes Vertrauen dahingehend zu schaffen, dass ein Produkt/Dienstleistung auch die vorher festgelegten Qualitätsanforderungen erfüllt“ (Definition „Qualitätssicherung“ laut ISO 9001)</p> <p>Kennzeichen der Zertifizierung sind die freiwillige Selbstkontrolle und die intern gesetzten Kriterien. Einhaltung der Kriterien und Dokumentation der Umsetzung werden extern durch Auditoren überprüft und – falls gegeben – bestätigt. Die Gültigkeit beträgt 3 Jahre.</p> <p>Eignungshinweis: Mit der Zertifizierung ist ein nicht unerheblicher Kosten/Nutzenaufwand verbunden, wobei der Dokumentationsaufwand und Formalismus nicht so hoch sein muss, wie vielfach angenommen wird.</p> | <p>Die Normen sind erhältlich im Beuth Verlag unter: <a href="http://www.beuth.de">http://www.beuth.de</a></p> <p>Zertifizierungs-Anbieter sind z.B.:</p> <p>CERTQUA - Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH (Bonn) siehe: <a href="http://www.certqua.de">http://www.certqua.de</a></p> <p>DQS GmbH Deutschland (Frankfurt a.M.) siehe: <a href="http://www.dqs.de">http://www.dqs.de</a></p> <p>Rossmann GmbH (Udingen) siehe: <a href="http://www.rossmann.com">http://www.rossmann.com</a></p> <p>Einführende Literatur:</p> <p>DIN EN ISO 9000:2000 ff. umsetzen : Gestaltungshilfen zum Aufbau Ihres Qualitätsmanagementsystems / Jörg-Peter Brauer, Ernst U. Kühme. - 3. Aufl. - München ; Wien : Hanser, 2002. - 121 S. : Ill. (Pocket-Power ; 004) ISBN 3-446-21865-3 (Neuauf. in Kürze)</p> <p>Franke, Hinrich: Das Qualitäts-Management-System nach DIN EN ISO 9001 : Hilfen zur Darlegung nach der neuen Fassung der ISO 9001:2000. - 2., erw. Aufl. - expert-Verl., 2005. - 238 S. : graph. Darst. ISBN 3-8169-2504-9</p> <p>DIN EN ISO 9001 – Anleitung für kleine Organisationen : Hinweise von ISO/TC 176 / Hrsg.: DIN, Deutsches Institut für Normung e.V. [Dt. Übers.: Klaus Graebig ...] 1. Aufl. - Berlin : Beuth, 2004. - 143 S. ISBN: 3-410-15766-2</p> <p>Achtung: Grundlegende Revisionen der ISO 9000er Reihe fanden im Jahr 2000 und 2004 statt. Daher neuere Publikationen bevorzugen!</p> |
| <b>AQW</b><br>–<br>Deutsches Institut für Normung e.V.                                              | <p>AQW ist ein speziell für Bildungsträger entwickeltes Qualitätsmodell und lehnt sich eng an die DIN EN ISO 9001:2000 an. Ausrichtung an internationale Maßstäbe.</p> <p>Eignungshinweis: Es liegen noch keine Erkenntnisse aus dem Bibliotheksbereich vor. Wir werden dieses Modell weiter beobachten. Für Hinweise ist die Autorin dankbar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Literatur:</p> <p>AQW - das Qualitätsmodell für Bildungsträger / Andreas Orru ; Elmar Pfützinger. Hrsg.: DIN, Deutsches Institut für Normung e.V.; Verfasser: Orru, Andreas ; Pfützinger, Elmar. - 1. Aufl. - Berlin u.a. : Beuth, 2005. - 44 S. : graph. Darst. ISBN 3-410-15973-8</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 3. Evaluationskonzept für die Praxis

### 3.1 Methoden zur Evaluation

Der Rahmen der Umfrage bzw. die Intention dieser Publikation bringt es mit sich, dass hier vor allem die Evaluation in Form von *Fragebögen* thematisiert ist, die nach erfolgter Fort- und Weiterbildung an die Teilnehmenden ausgeteilt werden. Bevor nun im nächsten Kapitelabsatz ein Gesamtkonzept zur Evaluation vorgestellt wird, soll an dieser Stelle vorauseilend eine Auflistung erfolgen, welche Methoden zur (direkten wie indirekten) Evaluation – neben den bereits ausführlich dargestellten Fragebögen – möglich sind. Hierbei wird der Evaluationsansatz im Sinne eines *Qualitätsmanagements* betont. Das bedeutet, dass Evaluation bei Planungsbeginn stattfinden muss, also noch bevor das Seminar, der Workshop oder der Vortrag, etc. durchgeführt wurde.

So beginnt beispielsweise eine Evaluationsmethode bei der vorbereitenden Abfrage zu den Wunschthemen der Teilnehmenden, wird mit einer das Seminar abschließenden Frage nach dem Erfüllungsgrad weitergeführt und endet (noch lange nicht) mit dem Abgleich, ob und inwieweit den angemeldeten Wünschen der Teilnehmenden denn tatsächlich entsprochen wurde.

In schriftlicher, mündlicher\* und / oder begleitender Form können folgende Maßnahmen zur Evaluation eingesetzt werden:

Tab. 33 / Methoden zur Evaluation

| Methoden zur Evaluation                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Vor der Veranstaltung</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bedarfserhebung</li><li>- Zulassungsvoraussetzungen für die Teilnahme festlegen und abfragen (z.B. Leitungsfunktion, Fachangestellte, bisherige Tätigkeiten, berufliche oder sonstige Qualifikationen, persönliche Situation wie Elternurlaub, Erwerbslosigkeit, Neueinsteiger/in, etc. – je nach Themenbereich erforderlich)</li><li>- Abfrage Vorkenntnisse (z.B. Tests zum Kenntnisstand bei EDV-Schulungen)</li><li>- Abfrage Wunschthemen und Problembereiche etc.</li><li>- Vorab-(Haus)aufgaben</li></ul> |
| <b>2. Während der Veranstaltung</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Abfrage Erwartungshaltung und Zielvorgabe (Lernziele)</li><li>- Feedbackmöglichkeiten während der gesamten Veranstaltung</li><li>- Kontrollfragen, Zwischentests, Zusammenfassungen</li><li>- Workshop-Ergebnisse zur Verständniskontrolle des Stoffes</li><li>- Beobachtung des Seminars durch Kolleginnen und Kollegen und/oder externe Supervisoren</li></ul>                                                                                                                                                 |
| <b>3. Vor Abschluss der Veranstaltung</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluationsbogen (Fragebogen)</li><li>- Schlussrunde / Feedbackrunde</li><li>- Endkontrolle der Erwartungshaltung und Zielvorgabe (Lernziele)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>4. Nach der Veranstaltung</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mitarbeitergespräche, Auswertung Supervision</li><li>- Balanced Scorecard-Auswertung / Kenn- und Maßzahlen überprüfen</li><li>- Nachhaltigkeitsprüfung (periodische Evaluation mittels zweiter Abfrage)</li><li>- Transfermaßnahmen (z.B. gegenseitige Patenschaften / Tandems, Erfahrungsaustausch mit und ohne Referenten)</li></ul>                                                                                                                                                                           |

\* Die Trennung in *schriftlich* und *mündlich* betrifft selbstverständlich nur die Methode der Abfrage. Auch die mündlichen Formen der Evaluation, zum Beispiel bei einer Schlussrunde oder eines Interviews, bedürfen einer schriftlichen Fixierung bzw. Dokumentation.



## 3.2 Bausteine eines Evaluationskonzepts mit dem Schwerpunkt Qualitätsmanagement

Die folgenden Bausteine eines Evaluationskonzepts sind ein Vorschlag für all diejenigen unter den Fort- und Weiterbildungsanbieter/-innen im Bibliotheksbereich, die sich noch nie oder nur am Rande mit Evaluationskonzepten beschäftigt haben, und für diejenigen, die weder Zeit noch Personal zur Verfügung haben, sich eines umfassenderen normativen Verfahrens zum Qualitätsmanagement zu bedienen. Das Konzept ist somit im Geiste der Praxisorientierung auf das Wesentliche und Machbare konzentriert, wird also keinem theoretischen Diskurs Folge leisten.

Die folgende Kurzdarstellung soll einen Überblick darüber geben, aus welchen einzelnen Bausteinen ein Evaluationskonzept, eingebunden in ein Qualitätsmanagement, bestehen kann.

Tab. 34 / Bausteine eines Evaluationskonzepts (Schwerpunkt Qualitätsmanagement)

| Bausteine eines Evaluationskonzepts<br>(Schwerpunkt Qualitätsmanagement) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Phase A:<br>Vorbereitung                                                 | Baustein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.<br>Akzeptanz und<br>Entscheidung                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitarbeiter/innenbesprechung, Tagesordnungspunkt „Evaluation“</li> <li>- Zweck (Anlass / Ziel / Gründe) zur Evaluation benennen</li> <li>- Entscheiden, ob Evaluation für die eigene Institution sinnvoll und machbar ist („Haben wir das Bedürfnis und den Willen nach mehr Qualität in der Fort- und Weiterbildung? Haben wir die Möglichkeit der Durchführung und Auswertung von Evaluationsmaßnahmen? Wollen und können wir etwas verändern, wenn die Evaluation uns Defizite aufzeigt?“)</li> </ul> |
| 2.<br>Informationen<br>sammeln und<br>aufbereiten                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist-Stand / Selbst- und Fremdbildanalyse (Was wurde bisher praktiziert? Was lief gut, was lief schlecht? Wo gab es Schwierigkeiten? Wo liegen Erfolge und Defizite? Welche Ressourcen stehen uns derzeit zur Verfügung? Besteht die Möglichkeit für das Erlangen weiterer Ressourcen, z.B. durch Sponsoring oder Kooperationen? Ist eigene Weiterbildung nötig und möglich? etc.)</li> <li>- Fakten- und Datengrundlage schaffen (Zeit-Personal-Geld-Kontinuum)</li> </ul>                               |
| 3.<br>Analysen,<br>Bedarfsermittlung,<br>Benchmarking                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedarf analysieren (Was wird gewünscht? Welche Themen liegen in der Luft? Aber auch: welchen Bedarf sehen wir selbst?)</li> <li>- Umfeld analysieren, Wettbewerbsvergleiche, Benchmarking („Was bieten andere? Was fehlt anderen? Was können die, was wir nicht können? Und umgekehrt? Sind Kooperationen mit anderen Bildungsträgern sinnvoll und machbar?“)</li> </ul>                                                                                                                                 |

### III. Evaluation und Qualität in der Fort- und Weiterbildung

Forts. Tab. 34 / Bausteine eines Evaluationskonzepts (Qualitätsmanagement)

| <b>Bausteine eines Evaluationskonzepts<br/>(Schwerpunkt Qualitätsmanagement)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Phase B:<br/>Kernkonzeption</b>                                               | <b>Baustein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1.<br/>Festlegung<br/>Soll-Stand</b>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitlinien, Grundsätze, Standards, Schwerpunkte o.ä. bestimmen bzw. beachten, nach denen sich die Evaluationsaktivitäten richten sollen</li> <li>- Realisierbare und folgebewusste Ziele festlegen</li> <li>- Maßzahlen festlegen (Wie oft, wie lange, wieviel, wann, bis wann, wieviel darf's kosten, ...)</li> <li>- Kennzahlensystem / Balanced Scorecard einführen bzw. beachten</li> </ul>                                                                |
| <b>2.<br/>Planung</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Methoden des Qualitätsmanagements / des Total Quality Management (Qualitätskontrolle, -sicherung, -verbesserung, -förderung usw.) festlegen bzw. beachten</li> <li>- Maßnahmen und Methoden der Evaluation wählen (Wer, was, mit welchem Ziel, ...)</li> <li>- Messinstrumente bestimmen</li> <li>- Durchführbarkeitsprüfungen anstellen</li> <li>- Alternativpläne und problemvorbeugende Maßnahmen entwickeln</li> <li>- Verantwortliche benennen</li> </ul> |
| <b>Phase C:<br/>Kerngeschäft</b>                                                 | <b>Baustein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1.<br/>Realisierung</b>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Steuerungsgruppe konstituieren (bei Bedarf)</li> <li>- Kurz-, lang- und mittelfristige Ziele umsetzen</li> <li>- Dokumentation der Realisierung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2.<br/>Begleitung</b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begleitende Beratung</li> <li>- Eigen- und/oder Fremdkontrolle der Maßnahmen</li> <li>- (Ziel-)Abweichungen und Probleme dokumentieren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Phase D:<br/>Evaluieren des<br/>Evaluations-<br/>konzepts</b>                 | <b>Baustein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1.<br/>Prüfung</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schluss-Kontrolle (formativ und summativ) der Evaluationsmaßnahmen</li> <li>- Einordnen und Bewerten der Ergebnisse</li> <li>- Kommunikation der Ergebnisse, Feedback an Trainer/innen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.<br/>Revision</b>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lösungssuche</li> <li>- Verbessern bzw. Korrigieren der Vorgaben bzw. der Ergebnisse (Neue Ziele festlegen / Ergänzende oder neue Maßnahmen wählen / Bewertungskriterien ändern ...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3.<br/>Implementierung</b>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluationskonzept in die Struktur der Einrichtung übernehmen</li> <li>- Struktur und Qualitätsmanagementprozesse überprüfen und anpassen</li> <li>- Bekanntmachung des Konzepts, Akzeptanz überprüfen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>4. Testierung und<br/>Qualifizierung</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überlegungen zu einem umfassenden Evaluationskonzept</li> <li>- Überlegungen zu einem Testierungs- und Qualifizierungsverfahren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Verwendete und weiterführende Literatur

(Aufsätze aus Zeitschriften und Sammelwerken siehe entsprechende Fußnoten im Text)

Arnold, Rolf (Hrsg.): Berufs- und Erwachsenenpädagogik / hrsg. von Rolf Arnold. - Baltmannsweiler : Schneider Verlag Hohengehren, 2003. - IV, 354 S. : graph. Darst. (Basiswissen Pädagogik / [R. Arnold ... (Hrsg.)] ; 4) ISBN 3-89676-707-0

Arnold, Rolf (Hrsg.): Wörterbuch Erwachsenenpädagogik / hrsg. von Rolf Arnold .... - Bad Heilbrunn /Obb. : Klinkhardt, 2001. - 378 S. ISBN 3-7815-1117-0

Balli, Christel; Krekel, Elisabeth M.; Sauer, Edgar (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung - wo steht die Praxis? / Christel Balli ... (Hrsg.). - Bielefeld : Bertelsmann, 2004. - 209 S. : graph. Darst. - (Berichte zur beruflichen Bildung / Bundesinstitut für Berufsbildung ; 262) ISBN 3-7639-1016-6

Dohmen, Dieter (Hrsg.): Finanzierung von Weiterbildung und lebenslangem Lernen : Dokumentation der Konferenz des Forschungsinstituts für Bildungs- und Sozialökonomie am 8. und 9. April 2002 in Köln / Dieter Dohmen ... (Hrsg.). - Bielefeld : Bertelsmann, 2003. - 247 S. : graph. Darst. (Schriften zur Bildungs- und Sozialökonomie ; Paralleltit.: Financing of further education and lifelong learning. - Beitr. teilw. dt., teilw. engl. ISBN 3-7639-3079-5

Gerl, Herbert; Pehl, Klaus (Hrsg.): Evaluation in der Erwachsenenbildung / von Herbert Gerl u. Klaus Pehl. - Bad Heilbrunn/Obb. : Klinkhardt, 1983. - 191 S. : graph. Darst. ({Theorie und Praxis der Erwachsenenbildung}) ISBN 3-7815-1002-6

Gläbe, Rüdiger (Hrsg.): Strategische Planung : [EFQM-Modell für Excellence ; Umsetzung der Vision, Mission und der Werte des Unternehmens] / Rüdiger Gläbe (Hg.). - Kissing : WEKA-Media, 2004. - 198 S. : graph. Darst. ISBN -

Hanke, Ulrike: Evaluieren von Weiterbildung : Theoretische Grundlagen und praktische Vorschläge / Ulrike Hanke. - Hamburg : Kovac, 2005. - 314 S. (Studien zur Erwachsenenbildung ; 22) ISBN 3-8300-1852-5

Koblitz, Joachim; Posse, Norbert (Hrsg.): Weiterbildung und Beratung - Zum Dialog von Theorie und Praxis : {Festschrift für Christine Schwarzer} / Joachim Koblitz; Norbert Posse (Hrsg.). - Berlin : Logos, 2003. - 463 S. : graph. Darst. ISBN 3-8325-0467-2

Krekel, Elisabeth M. (Hrsg.): Bildungscontrolling - ein Konzept zur Optimierung der betrieblichen Weiterbildungsarbeit / Hrsg.: Bundesinstitut für Berufsbildung, Der Generalsekretär. Elisabeth M. Krekel ... (Hrsg.). - Unveränd. Nachdr.. - Bielefeld : Bertelsmann, 2004. - 112 S. : graph. Darst. (Berichte zur beruflichen Bildung ; H. 233) ISBN 3-7639-0887-0

Kuwan, Helmut; Waschbüsch, Eva: Zertifizierung und Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung : Zertifizierungsaktivitäten, Qualitätsstandards und Qualitätssicherungssysteme in der beruflichen Weiterbildung ; Ansätze und Perspektiven / Helmut Kuwan ; Eva Waschbüsch. Hrsg.: Bundesinstitut für Berufsbildung. - Bielefeld : Bertelsmann, 1996. - 156 S. : graph. Darst. (Berichte zur beruflichen Bildung / Bundesinstitut für Berufsbildung ; 193) ISBN 3-7639-0699-1

Lang, Karl: Bildungs-Controlling : {Personalentwicklung effizient planen, steuern und kontrollieren} / von Karl Lang. - Wien : Linde, 2000. - 128 S. : graph. Darst., 1 Diskette ISBN 3-7073-0034-X

## Verwendete und weiterführende Literatur

---

- Meier, Rolf: Praxis Weiterbildung : Personalentwicklung, Bedarfsanalyse, Seminarplanung, Seminarbetreuung, Transfersicherung, Qualitätssicherung, Bildungsmarketing, Bildungscontrolling / Rolf Meier. - Offenbach : GABAL-Verl., 2005. - 446 S. : Ill., graph. Darst., 1 CD-ROM. - (GABAL Professional Training) ISBN 3-89749-473-6
- Merk, Richard: Weiterbildungsmanagement : Bildung erfolgreich und innovativ managen / Richard Merk. - 2., überarb. Aufl. - Neuwied : Luchterhand, 1998. - XV, 455 S. : graph. Darst. - (Grundlagen der Weiterbildung) ISBN 3-472-02164-0
- Pech, Ulrike: Bildungscontrolling : Deskription, Klassifikation, Identitäten und Disparitäten / Ulrike Pech. - Aachen : Shaker, 2001. - XXIX, 223 S. : Ill. - (Berichte aus der Betriebswirtschaft) ISBN 3-8265-9076-7
- Schwan, Renate; Kohlhaas, Günter: Qualitätsmanagement in Beratungsstellen : {Selbstbewertung nach dem EFQM-Excellence Modell am Beispiel Studienberatung ; ein Leitfaden für die Praxis} / von Renate Schwan u. Günter Kohlhaas in Zusammenarb. mit Renate Schwan u. Günter Kohlhaas. - Weinheim ; Basel : Deutscher Studien-Verl., 2002. - 126 S. : graph. Darst. - (Blickpunkt Hochschuldidaktik / Arbeitskreis für Hochschuldidaktik ; 107) ISBN 3-407-32027-2
- Scherer, Andreas Georg; Alt, Jens Michael (Hrsg.): Balanced Scorecard in Verwaltung und Non-Profit-Organisationen / Stuttgart : Schaeffer-Poeschel, 2002. - 353 S. : graph. Darst. ISBN 3-7910-2043-9
- Seeber, Susan (Hrsg.): Bildungscontrolling : Ansätze und kritische Diskussionen zur Effizienzsteigerung von Bildungsarbeit / Susan Seeber ... (Hrsg.). - Frankfurt am Main ; Berlin ; Bern ; Wien : Lang, 2000. - 281 S. : graph. Darst. ISBN 3-631-35258-1
- Strittmatter-Haubold, Veronika (Hrsg.): Konzepte und Tools für das Training der Zukunft : {Dokumentation zum Heidelberger Fachsymposium "Train-the-trainer", 9./10. Sept. 1998} / hrsg. von Veronika Strittmatter-Haubold. - Weinheim : Dt. Studienverl., 2000. - 127 S. : graph. Darst. ISBN 3-89271-900-4
- Umlauf, Konrad: Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2003. - 50 S. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 116) ISSN 14 38-76 62
- vbw - Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft (Hrsg.): Bildung neu denken! : das Finanzkonzept / vbw - Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft (Hrsg.). [Wiss. Koord.: Dieter Lenzen]. - Wiesbaden : VS Verl. für Sozialwiss., 2004. - 189 S. : graph. Darst. ISBN 3-531-14324-7
- vbw - Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft (Hrsg.): Bildung neu denken! : das Zukunftsprojekt / vbw - Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft (Hrsg.). [Gesamtred. Dieter Lenzen]. - Opladen : Leske + Budrich, 2003. - 353 S. : graph. Darst. ISBN 3-8100-4110-6

## IV.

# Fragebogen-Sammlung

1. Evaluationsbögen der Fortbildungsveranstaltungen (gelb)
2. Evaluationsbögen zur Nachhaltigkeitsprüfung (rosa)
3. Fragebögen zur Bedarfserhebung (blau)

**Fortbildungsveranstaltung:**  
**Alle an Bord:**  
**Neue Wege für kundenorientierte Bibliotheken**  
**16. Februar 2004 in Stuttgart**

DIE VERANSTALTUNG HAT MEINE ERWARTUNGEN  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr erfüllt      nicht erfüllt

MIT DER ORGANISATION DER VERANSTALTUNG WAR ICH  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

MIT DEM AUFBAU UND DEM INHALT WAR ICH  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

MIT DER LEISTUNG DER REFERENTEN WAR ICH  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

1. Referent/in:  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

2. Referent/in:  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

3. Referent/in:  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

4. Referent/in:  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

5. Referent/in:  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr zufrieden      nicht zufrieden

DIE MÖGLICHKEIT, SICH SELBST EINZUBRINGEN, WAR  

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

 sehr gut      unzureichend

DAS THEMA SOLLTE  

|                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| organisch fortge- | nicht weitergeführt werden |
| setzt             |                            |

DIE FORTSETZUNG SOLLTE  

|            |                            |
|------------|----------------------------|
| schon bald | in größerem zeitlichem Ab- |
|            | stand folgen               |

Weitere Anmerkungen:

**Geben Sie den Fragebogen bitte am Ende der Veranstaltung ab. Danke !**

**BSB** Bayerische  
Staatsbibliothek  
**Landesfachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen**  
Außenstelle Regensburg • Am Ölberg 6 • 93047 Regensburg  
Tel.: 0941/59563-63 • Fax 0941/59563-85  
e-mail: landesfachstelle.regensburg@bsb-muenchen.de

**Bewertungsbogen**

Fortbildung: **Titel : Untertitel**  
 Ort / Termin: LFS, Außenstelle Regensburg / Datum  
 Referent/in: Name, Funktion, Ort

Mit Ihrer Unterstützung wollen wir die künftigen Veranstaltungen für Sie optimal gestalten.  
 Deshalb bitten wir Sie, den Bewertungsbogen auszufüllen. Vielen Dank!

Bitte Bewertung ankreuzen

|    |   |   |   |    |
|----|---|---|---|----|
| ++ | + | 0 | - | -- |
|----|---|---|---|----|

**Thema**

Der Inhalt war für mich interessant  
 Die Thematik entsprach der Berufswirklichkeit  
 Das Erlernte kann ich in meiner Arbeit umsetzen  
 Eine Vertiefung halte ich für notwendig

**Vortrag**

Die Referentin (Name) empfand ich als  
 - fachlich kompetent  
 - lebendig und motivierend

Ihr Vortrag war

- verständlich  
 - klar strukturiert

Die Fragen der Teilnehmenden wurden ausreichend berücksichtigt

**Medieneinsatz und Unterlagen**

Der Medieneinsatz hat den Vortrag gut unterstützt  
 Die Fortbildungsunterlagen - sofern vorhanden - sind  
 - vom Umfang her dem Thema angemessen  
 - verständlich und gut aufbereitet

**Organisation**

Die Vorabinformationen waren aussagekräftig  
 Die Einladung kam rechtzeitig  
 Die Veranstaltung war gut erreichbar  
 Die räumliche Unterbringung war zweckmäßig  
 Die Organisation war reibungslos  
 Der Tagesablauf berücksichtigte ausreichend Pausen  
 Von dieser Fortbildungsveranstaltung habe ich wie folgt erfahren:

**Allgemeine Bewertung**

Ich fühle mich in dieser Veranstaltung wohl  
 Ich bewerte die Fortbildung insgesamt mit folgender Note :  
 (1 = sehr gut bis 6 = ungenügend)

**Anregungen und Wünsche:**



Bewertungsbogen  
zur BIB-Fortbildungsveranstaltung

**Lebendige Bibliotheksführung**  
Für Kinder der Vorschule und Grundschule

Berufsverband  
Information  
Bibliothek e.V.

Landesgruppe Bayern  
c/o Christa Wallenberg  
Münchner Stadtbibliothek  
Marienplatz 8  
80331 München  
T 0 89/ 233 92 707

München, 13.4.2005, Vormittag

Referentin: Name

Zur weiteren Verbesserung unseres Fortbildungsgebots bitten wir alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer um eine kurze Stellungnahme zur besuchten Fortbildungsveranstaltung:  
Bitte geben Sie zu den folgenden Fragen eine Bewertung auf der Skala

1 = voll und ganz einverstanden  
2 = stimmt überwiegend  
3 = teils, teils  
4 = stimmt überwiegend nicht  
5 = völlig falsch  
o.N. = ohne Nennung

| 1. Organisation                                | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | o.N.                     |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Der Ankündigungstext war klar und verständlich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mit der Organisation war ich zufrieden         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pausen waren ausreichend                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Unterbringung und Verpflegung waren gut        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 2. Thema / Erwartung                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Die Schwerpunkte waren für mich richtig gesetzt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eine Vertiefung halte ich für notwendig         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 3. Vortrag / (Gruppenarbeit)                           |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Das Verhältnis Vortrag zu praktischer Übung war gut so | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Die Vortrag war gut strukturiert und verständlich      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Die Gruppenarbeit war anregend                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 4. Material und Medieneinsatz               |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Das verteilte Material ist gut verständlich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 5. Weitere Kommentare sowie Wünsche für die Zukunft |
|-----------------------------------------------------|
| Fragebogen bitte wenden                             |



| 6. Wie sind Sie auf die Veranstaltung aufmerksam geworden ? |
|-------------------------------------------------------------|
| Wie sind Sie auf die Veranstaltung aufmerksam geworden      |
| Rundbrief <input type="checkbox"/>                          |
| Zeitschrift BuB <input type="checkbox"/>                    |
| Fortbildungskalender <input type="checkbox"/>               |
| Internetseiten <input type="checkbox"/>                     |
| Sonstiges <input type="checkbox"/>                          |

| 7. Unter welchen Bedingungen haben Sie an der Veranstaltung teilgenommen ? | Ja                       | Nein                     |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Dienstreise (Freistellung und Übernahme der Tagungs- und Reisekosten)      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dienstbefreiung (Freistellung)                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freizeit/ Überstunden                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Werden Ihnen die Teilnahmekosten vom Arbeitgeber ersetzt                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 8. Können Sie die Veranstaltung weiterempfehlen ? | Ja                       | Nein                     | o.N.                     |
|---------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# FRAGEBOGEN

zur Büchereitagung am 26. und 27. August 2000 im Exerzitien- und  
Bildungshaus der Pallottinerinnen, Limburg

Ihre kritische Beurteilung ist uns bei der Nachbereitung dieser Veranstaltung und  
Planung weiterer Veranstaltungen eine wichtige Hilfe.  
Deswegen bitten wir Sie, folgende Fragen zu beantworten.  
Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

1. Wie empfanden Sie die Räumlichkeiten/die Atmosphäre im Exerzitienhaus?

☐ angenehm ☐ geht so ☐ schlecht

2. Wie bewerten Sie die Tagungsorganisation?

☐ gelungen ☐ weiß nicht ☐ nicht gelungen

3. Wie fanden Sie die Programmpunkte am Samstag?

---



---

4. Wie fanden Sie die Programmpunkte am Sonntag?

---



---

5. Haben Sie an der Tagung viel Neues erfahren?

☐ ja ☐ weiß noch nicht ☐ nein

bitte wenden

5. Wie bewerten Sie die Auswahl der ausgestellten Medien?

---



---

6. Welcher Termin für die Tagung sagt Ihnen am ehesten zu?

☐ Ende August ☐ Anfang September  
☐ Ende September ☐ Anfang Oktober

7. Welches Thema/welche Themen würden Sie sich für eine Tagung  
wünschen?

---



---

8. Bemerkungen/Anregungen/Wünsche/Kritik?

---



---



---



---



---



---



---

Fachstelle für Buchereiarbeit im Bistum Limburg, Roßmarkt 21, 65549 Limburg/Lahn  
Tel.: 06431/295-452/453/454, Fax.: 06431/295-589  
eMail: [fachstelle@BistumLimburg.de](mailto:fachstelle@BistumLimburg.de)



### Fragebogen zu den Fortbildungsveranstaltungen

Damit wir Ihnen auch zukünftig ein Fortbildungsprogramm anbieten können,  
das Ihren Vorstellungen entspricht, bitten wir Sie,  
diesen Fragebogen auszufüllen und an uns zurückzusenden.  
Dafür vielen Dank!

FAX:

Thema der Veranstaltung: \_\_\_\_\_  
Datum/ Ort: \_\_\_\_\_

#### Die Veranstaltung hat meine Erwartungen...

- ☐ voll erfüllt  
☐ zufriedengestellt  
☐ teilweise erfüllt  
☐ enttäuscht  
☐ keine Angaben

Bitte begründen Sie Ihre Antwort: \_\_\_\_\_

#### Die inhaltliche Ausarbeitung des Themas war...

- ☐ umfassend  
☐ gut  
☐ ausreichend  
☐ mäßig  
☐ unzureichend  
☐ keine Angaben

Besonders gut bzw. weniger gut hat mir gefallen: \_\_\_\_\_

#### Die gewählte Vermittlungsform (Präsentation, Übung usw.) war...

- ☐ sehr gelungen  
☐ gelungen  
☐ weniger gelungen  
☐ mäßig  
☐ schlecht  
☐ keine Angaben

Bitte begründen Sie Ihr Urteil: \_\_\_\_\_

Bitte wenden

#### Die Organisation vor Ort war ...

- ☐ sehr gut  
☐ gut  
☐ zufriedenstellend  
☐ mäßig  
☐ enttäuschend  
☐ keine Angaben

Bemerkungen dazu: \_\_\_\_\_

#### Wie oft besuchen Sie unsere Fortbildungen?

- ☐ das 1. Mal  
☐ mehrfach im Jahr  
☐ einmal im Jahr  
☐ weniger als einmal im Jahr  
☐ keine Angaben

#### Wenn Sie nur selten unser Fortbildungsangebot nutzen, welche Gründe sind dafür verantwortlich?

- ☐ die angebotenen Themen sind für meine Arbeit nicht relevant  
☐ terminlicher/ zeitliche Gründe  
☐ Reisekosten  
☐ sonstige Gründe:  
☐ keine Angaben

#### Woher haben Sie von der Veranstaltung erfahren?

- ☐ Fortbildungsprogramm  
☐ Bücherezentrale aktuell  
☐ BZ Homepage  
☐ Buch und Bibliothek  
☐ Bibliotheksdienst  
☐ Sonstiges:  
☐ keine Angaben

#### Welche Themenvorschläge haben Sie für die nächsten Programme?

#### Sonstige Anregungen:

Bitte wenden

# Evaluierung der reformierten Ausbildung der Bibliotheksreferendare in Bayern

Fragebogen zur Evaluierung der Veranstaltungen der Theorieausbildung - Kurs 2002/2004

Fach : ..... Dozent/in: .....

!!! Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen auf einer 5-stufigen Skala an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können

| Ich stimme der Aussage zu...                                                           | voll | eher | teils/teils | eher | überhaupt nicht |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------|------|-----------------|
| <b>Die inhaltliche Arbeit war...</b>                                                   |      |      |             |      |                 |
| ... abwechslungsreich, habe viel Neues gelernt                                         |      |      |             |      |                 |
| ... motivierend, neugierig machend.                                                    |      |      |             |      |                 |
| ... praxisbezogen, viele praxisbezogene Beispiele                                      |      |      |             |      |                 |
| ... mit anderen Fächern / Veranstaltungen gut verbunden                                |      |      |             |      |                 |
| ... differenziert und anspruchsvoll                                                    |      |      |             |      |                 |
| ... theoretisch fundiert                                                               |      |      |             |      |                 |
| ... auf dem richtigen Niveau                                                           |      |      |             |      |                 |
| <b>Die Vermittlung war...</b>                                                          |      |      |             |      |                 |
| ... klar und gut verständlich                                                          |      |      |             |      |                 |
| ... gut gegliedert, strukturiert, roter Faden stets erkennbar                          |      |      |             |      |                 |
| ... prägnant, konzentriert auf das Wesentliche                                         |      |      |             |      |                 |
| ... anschaulich durch erfolgreichen Medieneinsatz                                      |      |      |             |      |                 |
| <b>Die Dozentin / der Dozent...</b>                                                    |      |      |             |      |                 |
| ... wirkte fachlich sehr kompetent                                                     |      |      |             |      |                 |
| ... war persönlich sehr engagiert                                                      |      |      |             |      |                 |
| ... förderte die aktive Mitarbeit und Diskussionsbereitschaft                          |      |      |             |      |                 |
| ... schaffte eine lockere, partnerschaftliche, freundliche Studienatmosphäre           |      |      |             |      |                 |
| ... befasste sich ernsthaft mit kritischen Äußerungen und Fragen der Referendare/innen |      |      |             |      |                 |

Besonders gut fand ich .....

(Gegebenenfalls weiter auf der Rückseite)

Anregen möchte ich, dass .....

(Gegebenenfalls weiter auf der Rückseite)

**Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!**

# Notizen zum Aufbaukurs 1 – 2005

Auf diesem Bogen können Sie während des Kurses festhalten, was Ihnen zum Ablauf des Kurses an Kritischem und Konstruktivem einfällt:

Was Ihnen auffällt  
Was Ihnen gefällt  
Was Ihnen missfällt

Zum Ablauf

Zu den Fächern

Zu den Referenten

Zum Rahmenprogramm / zum Haus

Was ich sonst noch sagen möchte...

[Anmerkung Munique: Seite 2 aus Platzgründen auf Seite 1 montiert]

## Feedback

### Fit für die Büchereiarbeit

### Grundausbildung in 5 Bausteinen

Ich habe bisher ☐ Bausteine mitgemacht

Ich möchte noch an ☐ Bausteinen teilnehmen:

- ☐ Vom Buchhandel ins Regal, Systematik, Ausleihe, Statistik
- ☐ Bestandsaufbau, Bestandspflege
- ☐ Kataloge, Titeaufnahme
- ☐ Kinder- und Jugendliteratur / Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Veranstaltungsarbeit
- ☐ Gegenwartsliteratur, Sachliteratur, Kirchliche Büchereiarbeit

### I. Lerninhalte

1. Welche Inhalte / Themenbereiche waren für Sie

besonders wichtig: \_\_\_\_\_  
weniger wichtig: \_\_\_\_\_

2. Welche Inhalte / Themenbereiche

fehlten Ihnen \_\_\_\_\_  
sind zu kurz gekommen \_\_\_\_\_  
hätten weggelassen werden können? \_\_\_\_\_

### II. Organisation

1. Die Aufteilung in Bausteine hat mir gefallen ☐  
Die Aufteilung in Bausteine hat mir nicht gefallen ☐
2. Die Aufteilung in 3 Studientage und 2 Wochenenden hat mit gefallen ☐  
Die Aufteilung in 3 Studientage und 2 Wochenenden hat mir nicht gefallen ☐

Warum: \_\_\_\_\_

3. Verbesserungsvorschläge:

4. Arbeitsmaterialien ☐  
hilfreich ☐  
informativ ☐  
zu viel ☐ (welche: \_\_\_\_\_)  
überflüssig ☐ (welche: \_\_\_\_\_)

## III. Arbeits- und Gesprächsmethoden

1. Unterrichtsgestaltung  
Wie empfanden Sie



| Tagungsleitung                |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| die Referentinnen /Referenten |  |  |
| • Kinder- u. Jugendliteratur  |  |  |
| • Gegenwartsliteratur         |  |  |
| • Sachliteratur               |  |  |

Bitte nennen Sie jeweils 3 Adjektive

2. Durch welche Methoden wurden Ihnen die Inhalte verständlich?  
Bewerten Sie die Methoden nach der Skala, wobei 1 das beste Ergebnis und 6 das schlechteste ist.

|                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Referat / Kurzreferat / Impulsreferat |   |   |   |   |   |   |
| Rundgespräch                          |   |   |   |   |   |   |
| Gruppenarbeit                         |   |   |   |   |   |   |
| Einzelarbeit                          |   |   |   |   |   |   |
| praktisches Arbeiten                  |   |   |   |   |   |   |
| Rollenspiel                           |   |   |   |   |   |   |

3. Würden Sie sich methodisch ein anderes Mal mehr / gleichviel / weniger wünschen?

|                                       | mehr | gleichviel | weniger |
|---------------------------------------|------|------------|---------|
| Referat / Kurzreferat / Impulsreferat |      |            |         |
| Rundgespräch                          |      |            |         |
| Gruppenarbeit                         |      |            |         |
| Einzelarbeit                          |      |            |         |
| praktisches Arbeiten                  |      |            |         |
| Rollenspiel                           |      |            |         |

## IV. Weiterarbeit

1. Welche Fächer möchten Sie vertiefen?

2.

| In welchen Fächern wünschen Sie sich Unterstützung? | In welcher Form? |
|-----------------------------------------------------|------------------|
|                                                     |                  |
|                                                     |                  |

3. Sind Sie an der weiteren Ausbildung zur Büchereileassistentin interessiert?

ja ☐ nein ☐

## V. Veränderungsvorschläge:

# RÜCKMELDUNGEN ZUM KOMPAKT-KURS

## Ihre Gedanken:

Zu Haus Salem (Essen, Zimmer, Tagungsraum, Ambiente)

## Ihre Anmerkungen zu den einzelnen Flächen:

z.B. Welche Methoden waren für Sie besonders hilfreich, um den Stoff zu verstehen?  
 Waren die Unterrichtspapiere hilfreich, verbesserungsbedürftig oder....?  
 Was war für Sie schwierig?  
 Welche Themen fehlten Ihnen?

| Referent/in: |                                                                                                                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | Kennen lernen, Stundenplan, Arbeitsmittel                                                                                                             |
|              | Ev. Büchereiarbeit in Kirche und Dt. Bibliothekswesen                                                                                                 |
|              | Motivation, Ehrenamt, Teamarbeit, Medienkompetenz                                                                                                     |
|              | Bestandsaufbau: Planung, Kriterien und Hilfsmittel                                                                                                    |
|              | Bestandsaufbau: Erwerbung, Konzeptionen                                                                                                               |
|              | Katalogisierung, Aufbau, Funktion, Ordnung von Katalogen                                                                                              |
|              | Einarbeiten von Medien (u.a. Folieren)                                                                                                                |
|              | Katalogisierung: Regeln für die Titelaufnahme und Übungen                                                                                             |
|              | Benutzung + Ausleihe                                                                                                                                  |
|              | Systematik für evangelische Büchereien                                                                                                                |
|              | Öffentlichkeitsarbeit und Werbung                                                                                                                     |
|              | Sachliteratur                                                                                                                                         |
|              | Gegenwartsliteratur: Umgang mit Buchkritiken, angewandte Buchkritik, Diskussion der Pflichtlektüre, Stil und Formen, Literaturgeschichtliche Hinweise |
|              | Raum und Finanzen, Jahresbericht, EDV                                                                                                                 |
|              | LESEN                                                                                                                                                 |
|              | Kinder- und Jugendliteratur                                                                                                                           |
|              | Bücherei-Statistik                                                                                                                                    |

Welche Arbeitspapiere waren für Sie hilfreich, und warum?

Worüber möchten Sie noch mehr wissen?

Haben Sie neue Bücherei-Tätigkeiten entdeckt,

( ) die Ihnen Spaß machen würden?  
 Welche

( ) die Sie ungern machen würden?  
 Welche?

Welche AHA-Erlebnisse hatten Sie?

Was nehmen Sie für sich – auch persönlich – mit?

Welche Ideen nehmen Sie mit nach Hause, die Sie am liebsten in der eigenen Bücherei umsetzen würden? (Wenn Sie auf niemanden Rücksicht nehmen müssten)

Haben Sie Interesse an der Ausbildung zur Büchereilehramtlerin im kirchlichen Dienst bekommen?

( ) Wenn JA, warum? \_\_\_\_\_

( ) Wenn NEIN, warum? \_\_\_\_\_

DANKE FÜR IHRE NOTIZEN!

„Katalogisierung mit EDV-Bibliothekssystemen“  
2. Juni 2005

**Bewertung**

Um in Zukunft unsere Fortbildungsveranstaltungen besser gestalten zu können, bitten wir Sie, uns Ihre Bewertung der heutigen Veranstaltung auf diesem Fragebogen mitzuteilen.

Sie können bei jeder Frage Noten von 1 - 4 vergeben.

**Notenskala :**

- 1 sehr gut  
2 gut  
3 befriedigend  
4 mangelhaft

## 1. Organisation

- .....  
.....  
.....  
.....  
.....

gewünschter Wochentag.....

- Zeitplanung .....

## 2. Referat

- Informationsgehalt  
 Praxisbezug  
 Schriftliche Unterlagen

### 3. Verbesserungsvorschläge / Anmerkungen

[illegible]

#### 4. Themenwünsche für zukünftige Veranstaltungen

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | 101 | 102 | 103 | 104 | 105 | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 | 111 | 112 | 113 | 114 | 115 | 116 | 117 | 118 | 119 | 120 | 121 | 122 | 123 | 124 | 125 | 126 | 127 | 128 | 129 | 130 | 131 | 132 | 133 | 134 | 135 | 136 | 137 | 138 | 139 | 140 | 141 | 142 | 143 | 144 | 145 | 146 | 147 | 148 | 149 | 150 | 151 | 152 | 153 | 154 | 155 | 156 | 157 | 158 | 159 | 160 | 161 | 162 | 163 | 164 | 165 | 166 | 167 | 168 | 169 | 170 | 171 | 172 | 173 | 174 | 175 | 176 | 177 | 178 | 179 | 180 | 181 | 182 | 183 | 184 | 185 | 186 | 187 | 188 | 189 | 190 | 191 | 192 | 193 | 194 | 195 | 196 | 197 | 198 | 199 | 200 | 201 | 202 | 203 | 204 | 205 | 206 | 207 | 208 | 209 | 210 | 211 | 212 | 213 | 214 | 215 | 216 | 217 | 218 | 219 | 220 | 221 | 222 | 223 | 224 | 225 | 226 | 227 | 228 | 229 | 230 | 231 | 232 | 233 | 234 | 235 | 236 | 237 | 238 | 239 | 240 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 246 | 247 | 248 | 249 | 250 | 251 | 252 | 253 | 254 | 255 | 256 | 257 | 258 | 259 | 260 | 261 | 262 | 263 | 264 | 265 | 266 | 267 | 268 | 269 | 270 | 271 | 272 | 273 | 274 | 275 | 276 | 277 | 278 | 279 | 280 | 281 | 282 | 283 | 284 | 285 | 286 | 287 | 288 | 289 | 290 | 291 | 292 | 293 | 294 | 295 | 296 | 297 | 298 | 299 | 300 | 301 | 302 | 303 | 304 | 305 | 306 | 307 | 308 | 309 | 310 | 311 | 312 | 313 | 314 | 315 | 316 | 317 | 318 | 319 | 320 | 321 | 322 | 323 | 324 | 325 | 326 | 327 | 328 | 329 | 330 | 331 | 332 | 333 | 334 | 335 | 336 | 337 | 338 | 339 | 340 | 341 | 342 | 343 | 344 | 345 | 346 | 347 | 348 | 349 | 350 | 351 | 352 | 353 | 354 | 355 | 356 | 357 | 358 | 359 | 360 | 361 | 362 | 363 | 364 | 365 | 366 | 367 | 368 | 369 | 370 | 371 | 372 | 373 | 374 | 375 | 376 | 377 | 378 | 379 | 380 | 381 | 382 | 383 | 384 | 385 | 386 | 387 | 388 | 389 | 390 | 391 | 392 | 393 | 394 | 395 | 396 | 397 | 398 | 399 | 400 | 401 | 402 | 403 | 404 | 405 | 406 | 407 | 408 | 409 | 410 | 411 | 412 | 413 | 414 | 415 | 416 | 417 | 418 | 419 | 420 | 421 | 422 | 423 | 424 | 425 | 426 | 427 | 428 | 429 | 430 | 431 | 432 | 433 | 434 | 435 | 436 | 437 | 438 | 439 | 440 | 441 | 442 | 443 | 444 | 445 | 446 | 447 | 448 | 449 | 450 | 451 | 452 | 453 | 454 | 455 | 456 | 457 | 458 | 459 | 460 | 461 | 462 | 463 | 464 | 465 | 466 | 467 | 468 | 469 | 470 | 471 | 472 | 473 | 474 | 475 | 476 | 477 | 478 | 479 | 480 | 481 | 482 | 483 | 484 | 485 | 486 | 487 | 488 | 489 | 490 | 491 | 492 | 493 | 494 | 495 | 496 | 497 | 498 | 499 | 500 | 501 | 502 | 503 | 504 | 505 | 506 | 507 | 508 | 509 | 510 | 511 | 512 | 513 | 514 | 515 | 516 | 517 | 518 | 519 | 520 | 521 | 522 | 523 | 52 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|

**Vielen Dank !**

Wir wünschen Ihnen eine gute Heimfahrt!  
Landesbibliothekszenentrum Rheinland-Pfalz /  
Büchereistelle Neustadt



**köb**  **bv.** Fachstelle für katholische Büchereiarbeit im Bistum Mainz

**Hausadresse:** Grebenstraße 24 · 26 55116 Mainz  
Postfach 15 60 · 55005 Mainz

**Tel:** 06131/253-292 · **fax:** 06131/253-408 · **e-mail:** buescherlab@biatum-mainz.de  
**Internet:** <http://www.biatummainz.de/buescherlab>

**Auswertungsbogen**  
**Selbstverständnis und Öffentlichkeitsarbeit der Bücherei**  
**In Ludwigshafen, 13. – 15. Juni 2003**

Sehr geehrte Teilnehmerin,  
Sehr geehrter Teilnehmer,

bitte beantworten Sie uns nachfolgende Fragen. Sie helfen damit, unsere Fortbildungsmaßnahmen zu verbessern und sie noch mehr auf Ihre Wünsche auszurichten.

Bitte Bewertung ankreuzen

|                                                                                   | ++ | + | 0 | - | -- |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|----|
| Die <b>Kursinhalte</b> kann ich in meiner Arbeit <b>verwenden</b>                 |    |   |   |   |    |
| Der <b>Inhalt</b> war für mich <b>interessant</b>                                 |    |   |   |   |    |
| Der Kurs war <b>abwechslungsreich</b> und <b>ansprechend</b>                      |    |   |   |   |    |
| Die geäußerten <b>Fragen</b> und Probleme wurden <b>berücksichtigt</b>            |    |   |   |   |    |
| Die <b>Fortbildungsunterlagen</b> waren logisch aufgebaut und <b>verständlich</b> |    |   |   |   |    |
| Der Veranstaltungsort war leicht <b>erreichbar</b>                                |    |   |   |   |    |
| Die <b>Unterbringung</b> und Verpflegung waren gut                                |    |   |   |   |    |
| Die <b>Organisation</b> war reibungslos                                           |    |   |   |   |    |
| <b>Note:</b>                                                                      |    |   |   |   |    |

Sie bewerten die Fortbildung mit folgender Note:  
1 – sehr gut bis 6 – ungenügend

Folgende Inhalte in dieser Veranstaltung fehlten:

Auf folgende Inhalte kann verzichtet werden:

Haben Sie sich wohlfühlt? Was hat Ihnen zum Wohlfühlen gefehlt?

Ich würde eine Teilnahme an dieser Veranstaltung weiter empfehlen:  
 Warum:

Was Sie noch sagen wollten:

**Herzlichen Dank für Ihre Meinung!**

Stand: 25.10.01

I want to

## Ihre Meinung zum Seminar

|               |  |
|---------------|--|
| Kurs:         |  |
| Datum:        |  |
| Zeit:         |  |
| Ort:          |  |
| Referent(en): |  |
| Veranstalter: |  |
| Kursleitung:  |  |

### 1. Die Schulungsatmosphäre empfand ich als ...

☐ sehr gut ☐ überwiegend gut ☐ nur teilweise gut ☐ schlecht

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 2. Der Informationswert der Veranstaltung ist für meine Arbeit ...

☐ sehr nützlich ☐ überw. nützlich ☐ nur teilw. nützlich ☐ enttäuschend

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 3. Die inhaltlichen Ausführungen waren für mich ...

☐ klar verständlich ☐ überwiegend klar ☐ nur teilweise klar ☐ unklar

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 4. Darstellung und Verständlichkeit (Ausdruck, Sprache) des/der Referenten/in war ...

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 5. Die Vermittlung der Inhalte (Folien, Beispiele, Übungen, ...) fand ich ...

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 6. Das Arbeitstempo war für mich ...

☐ gerade richtig ☐ zu schnell ☐ zu langsam

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 7. Die schriftlichen Unterlagen sind ...

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 8. Die Organisation der Veranstaltung empfand ich als ...

☐ sehr angenehm ☐ überw. angenehm ☐ nur teilw. angenehm ☐ schlecht

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 9. Die Dauer der Veranstaltung war ...

☐ gerade richtig ☐ zu kurz ☐ zu lang

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 10. Der Kursraum war ...

☐ sehr geeignet ☐ überw. geeignet ☐ nur teilw. geeignet ☐ ungeeignet

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 11. Der Kursort war ...

☐ sehr gut erreichbar ☐ nur schwer zu erreichen

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 12. Meine Erwartungen wurden ...

☐ erfüllt ☐ nur teilweise erfüllt ☐ nicht erfüllt

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 13. Ich würde diese Veranstaltung ...

☐ weiterempfehlen ☐ bedingt empfehlen ☐ nicht weiterempfehlen

Anmerkungen: \_\_\_\_\_

### 14. Kurzfristig werde ich folgende Maßnahmen umsetzen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 15. Und zum Schluss möchte ich noch folgendes anmerken:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Vielen Dank fürs Mitmachen! 😊**

H:\Bibliothek3\34\_01\_Aggenstein\BIBLIOTHEK\Veranstaltung\Auswertungsbogen.doc

Name:

Vorname:

## 1. Entsprach das Seminar Ihren Erwartungen?

☐ ja ☐ nur zum Teil ☐ nein überhaupt nicht

 Wenn "nur zum Teil" oder "überhaupt nicht", was haben Sie sich anders vorgestellt?
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

## 2. Können Sie die vermittelten Inhalte bei Ihrer Arbeit anwenden?

☐ ja ☐ eher weniger ☐ nein

## 3. Worüber hätten Sie gerne noch mehr erfahren?

 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

## 4. Was hätten Sie als ReferentIn anders gemacht?

☐ nichts, alles war optimal

## 5. Was kann organisatorisch noch verbessert werden? (z.B. Raum, TeilnehmerInnenzahl, Information)

 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☐ kein Beitrag, alles war okay

## 6. Gab es sonst etwas, was Ihnen besonders gut gefallen hat

\_\_\_\_\_

und/oder auch gar nicht gefallen hat?

\_\_\_\_\_

## 7. War das Seminar nützlich für Sie?

☐ ja ☐ nur zum Teil ☐ überhaupt nicht

Bitte geben Sie eine kurze Begründung:

 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

## 8. Welche weiteren Seminarthemen würden Sie bei Ihrer Arbeit unterstützen?

\_\_\_\_\_

[Anmerkung München: Aus Platzgründen wurden Punkt 7. u. 8. auf die Vorderseite montiert]

 Fortbildungsveranstaltung der KIPA  
 „E-Mails & more“ in Erlangen, 26.01.2002


Vielen Dank !

Ihre Meinung ist uns wichtig!

☒ 1. Die Schulungsatmosphäre empfand ich als ...

☐ sehr gut ☐ überwiegend gut ☐ nur teilweise gut ☐ schlecht

 Anmerkungen:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☒ 2. Der Informationswert der Veranstaltung ist für meine Arbeit ...

☐ sehr nützlich ☐ überwiegend nützlich ☐ nur teilweise nützlich ☐ enttäuschend

 Anmerkungen:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☒ 3. Die inhaltlichen Ausführungen waren für mich ...

☐ klar verständlich ☐ überwiegend klar ☐ nur teilweise klar ☐ unklar

 Anmerkungen / Fragen:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☒ 4. Darstellung und Verständlichkeit (Ausdruck, Sprache) des/der Referent/in war ...

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht

 Besonders gut, bzw. wenig hat mir gefallen:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☒ 5. Den Materialeinsatz (Tischvorlage, PC-Vorführung, ...) fand ich ...

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht

 Anmerkungen:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☒ 6. Ich würde diese Veranstaltung ...

☐ weiterempfehlen ☐ bedingt empfehlen ☐ nicht weiterempfehlen

 Anmerkungen:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

☒ 7. Das Thema sollte ...

☐ wiederholt ☐ vertiefend wiederholt ☐ ergänzend fortgesetzt ☐ nicht weitergeführt werden

 Speziell interessieren mich folgende Themenbereiche:
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_
   
 \_\_\_\_\_

## Auswertung des Basis-12-Kurses

Um das Fortbildungsangebot weiter verbessern und auf Ihre Bedürfnisse besser eingehen zu können, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen.  
Wir möchten Sie daher bitten, die Fortbildungsveranstaltung unter den angegebenen Gesichtspunkten zu bewerten.  
Die Angabe Ihres Namens ist nicht erforderlich.

Name der Veranstaltung

Datum und Veranstaltungsort

- |                                                                                       |                                        |                                              |                                         |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Die Thema war für mich und meine Büchereitätigkeit wichtig                         | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |
| 2. Das Thema wurde für die Teilnehmer verständlich aufbereitet                        | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |
| 3. Die Veranstaltung war praxisorientiert aufgebaut                                   | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |
| 4. Die Referentin/der Referent war kompetent und gut vorbereitet                      | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |
| 5. Die Referentin/der Referent ging auf die Fragen und Bedürfnisse der Teilnehmer ein | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |
| 7. Der Veranstaltungsraum war für diesen Schulungszweck geeignet                      | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |
| 8. Die Veranstaltung war organisatorisch gut vorbereitet                              | <input type="radio"/> trifft völlig zu | <input type="radio"/> trifft größtenteils zu | <input type="radio"/> trifft bedingt zu | <input type="radio"/> trifft nicht zu |

Bitte wenden Sie das Blatt ↗

9. Ich bin zu dieser Veranstaltung angereist mit  
☐ eigenem PKW      ☐ Öffentliche Verkehrsmittel      ☐ PKW in Fahrgemeinschaften
10. Wie weit mussten Sie für diese Veranstaltung anreisen?  
 \_\_\_\_\_ Kilometer      oder      \_\_\_\_\_ Stunden
11. Welche Themen würden Sie sich von der KBA in Form von Weiterbildungsangeboten wünschen?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Bemerkungen / Anregungen

Bitte geben Sie diesen Auswertungsbogen am Ende der Veranstaltung beim Referenten ab oder senden Sie an die angegebene Adresse.

Almut Koschel  
 Stellvertretende Leiterin der KBA  
 Fachstelle der Diözese Würzburg  
 für Bücherei- und Öffentlichkeitsarbeit  
 Kardinal-Döpfner-Platz 5  
 97070 Würzburg  
 Tel.: 0931/386 621-54 oder  
 0931/386 621-21  
 email: koschel@kba.bistum-wuerzburg.de



Wir möchten Ihnen für Ihre Mitarbeit herzlich danken!





Bewertung der Veranstaltung  
Halbes Jahr nach der Veranstaltung

### Lebendige Bibliotheksführung

München, den 13.04.2005

Referentin: Name

Berufsverband  
Information  
Bibliothek e.V.

Landesgruppe Bayern  
c/o Christa Wallenberg  
Münchner Stadtbibliothek  
Marienplatz 8  
80331 München  
T 0 89/ 233 92 707

München, den 30.10.05

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer,  
jetzt liegt die von Ihnen besuchte Veranstaltung schon einige Monate zurück.  
Wir würden gerne erfahren, ob Sie in der Zwischenzeit die Anregungen von  
... umsetzen konnten und welche Erfahrungen Sie gemacht haben.

Bitte geben Sie zu den folgenden Fragen eine Bewertung auf der Skala

1 = voll und ganz einverstanden  
2 = stimmt überwiegend  
3 = teils, teils  
4 = stimmt überwiegend nicht  
5 = völlig falsch

#### 1. Umsetzung in die Praxis

Die Anregungen der Fortbildung waren für mich umsetzbar

Ich mache Führung für Vorschule und Grundschule ☐

Grundschule 1./2. Klasse ☐

Grundschule 3./4. Klasse ☐

häufig ☐ selten ☐ nämlich ..... Anzahl pro Halbjahr

Klassenführungen für ältere Kinder /Jugendliche mache ich

häufig ☐ selten ☐ nämlich ..... Anzahl pro Halbjahr

#### 2. Sicherheit bei Führungen

Ich fühle mich bei Führungen sicherer als früher ☐

Ich mache noch lieber Führungen als früher ☐

Ich konnte meine Erfahrungen an andere Mitarbeiterinnen weitergeben ☐

#### 3. Weiterentwickeln der Führungen

Ich konnte die Anregungen auf andere Altersgruppen übertragen ☐

Ich entwickelte auf grund der Veranstaltung weitere eigene Ideen ☐

Besonders gute Erfahrung mache ich mit: ☐

#### 4. Weitere Kommentare und Anregungen

Siehe Rückseite

An das  
**Amt für Bibliotheken und Lesen**  
Andreas-Hofer-Str. 18  
39100 BOZEN  
Tel. 0471/413 320 oder 413 321  
Fax 0471/413 362  
[bibliothekswesen@provinz.bz.it](mailto:bibliothekswesen@provinz.bz.it)



Sie haben am (DATUM) die Veranstaltung (TITEL DER VERANSTALTUNG) besucht. Die  
Auswertung der Rückmeldebögen hat ergeben, dass die Veranstaltung (DURCHWEGS SEHR  
POSITIV/EHER KRITISCH/SEHR UNTERSCHIEDLICH) beurteilt worden ist.

Um unser Fortbildungsprogramm ständig verbessern zu können, ist uns ein Feedback in Bezug  
auf die Praxisrelevanz der angebotenen Kurse wichtig. Aus diesem Grunde bitten wir Sie, die  
folgenden Fragen kurz zu beantworten und uns den Fragebogen bis spätestens (DATUM)  
zurückzuschicken.

Sie können uns den Fragebogen auch via e-Mail an ([NAME@provinz.bz.it](mailto:NAME@provinz.bz.it)) senden.

Mit freundlichen Grüßen

(NAME UND UNTERSCHRIFT DES KURSLEITERS)

#### 1. Haben Sie die Tipps und Anregungen der Fortbildungsveranstaltung umgesetzt?

☐ Ja ☐ Teilweise ☐ Nein

#### 2. Falls Ja oder Teilweise: Welche Maßnahmen haben Sie in Ihrer Bibliothek umgesetzt?

---



---



---

#### 3. Falls Nein: Warum haben Sie das Thema nicht weiter verfolgt?

☐ Ich hatte bisher keine Zeit, werde es aber in Angriff nehmen.

☐ Im Kurs hatte ich das Gefühl, alles verstanden zu haben, aber dann war ich unsicher.

☐ Die im Kurs vermittelten Inhalte sind für meine Bibliothek nicht relevant/umsetzbar.

Bitte begründen:

☐ Andere Gründe

Bitte angeben:

#### 4. Waren die schriftlichen Unterlagen, Vorlagen usw. bei der Umsetzung in die Praxis hilfreich?

☐ Ja ☐ Teilweise ☐ Nein

#### 5. Welche Form der Unterstützung würden Sie sich von Seiten des Amtes wünschen?

---



---



---

**Vielen Dank fürs Mitmachen! ☺**

N:\Bibliothek\_Umfr\_01\_Agumenten\VORLAGEN\Fortbildung\Auswertungsbogen\_NACHHER.doc

[Anmerkung: Fragebogen der Landeshauptstadt München]

Ihre Rückmeldung

Seminartitel: \_\_\_\_\_

vom – bis/am: \_\_\_\_\_

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,

wir bitten Sie nun, abschließend Ihre Eindrücke zusammenzufassen. Sie helfen uns durch Ihre Kritik, Anregungen und Vorschläge, die Themen der Veranstaltungen noch besser auf Ihre vielfältigen Aufgaben abzustellen und das Fortbildungsprogramm weiterzuentwickeln. Die Daten dienen der internen Auswertung und bleiben anonym. Vielen Dank !

☐ weiblich ☐ männlich

Bitte bewerten Sie die einzelnen Aussagen auf der vierstufigen Skala durch Ankreuzen.

| Inhalt und Struktur                                                                     | trifft voll zu | trifft über-<br>wiegend zu | trifft eher<br>nicht zu | trifft gar<br>nicht zu |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1. Der Seminarinhalt und die Seminarziele entsprechen der Programmausschreibung.        |                |                            |                         |                        |
| 2. Das Seminar war gut strukturiert.                                                    |                |                            |                         |                        |
| 3. Durch die Seminarunterlagen konnte ich den Inhalt des Seminars besser nachvollziehen |                |                            |                         |                        |
| 4. Die Organisation (Seminardauer, Pausen, Zeiteinteilung) hat mir zugesagt.            |                |                            |                         |                        |
| 5. Mit der Zusammensetzung der Gruppe war ich zufrieden.                                |                |                            |                         |                        |

| Praxisbezug und -transfer                                                                                                   | trifft voll zu | trifft über-<br>wiegend zu | trifft eher<br>nicht zu | trifft gar<br>nicht zu |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 6. Vor Seminarbeginn hat mein/e Vorgesetzte/r mit mir über die Teilnahme und geplante Umsetzung am Arbeitsplatz gesprochen. |                |                            |                         |                        |
| 7. Wir machten genügend arbeitsplatzbezogene Rollenspiele/Übungen.                                                          |                |                            |                         |                        |
| 8. Ich glaube, die Kursinhalte am Arbeitsplatz gut umsetzen zu können.                                                      |                |                            |                         |                        |

Name Trainerin / Trainer 1: \_\_\_\_\_

| Seminarleitung/Methoden                                                                                                                      | trifft voll zu | trifft über-<br>wiegend zu | trifft eher<br>nicht zu | trifft gar<br>nicht zu |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 9a) Die Trainerin/Der Trainer hat die Inhalte verständlich und plausibel erklärt.                                                            |                |                            |                         |                        |
| 10a) Fragen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden ausreichend beantwortet.                                                               |                |                            |                         |                        |
| 11a) Die Seminarinhalte wurden in geeigneter Form dargestellt (z.B. Nutzung von Metaplan tafern, Flipchart etc.)                             |                |                            |                         |                        |
| 12a) Die Trainerin/Der Trainer hat den Kurs interessant und lebendig gestaltet.                                                              |                |                            |                         |                        |
| 13a) Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten das Seminargeschehen aktiv mit gestalten.                                                    |                |                            |                         |                        |
| 14a) Die Trainerin/Der Trainer hat einen guten Kontakt zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern aufgebaut und sich auf die Gruppe eingestellt. |                |                            |                         |                        |
| 15a) Die Geschlechterunterschiede wurden bei der Durchführung des Seminars einbezogen und mögliche benachteiligende Wirkungen erkannt.       |                |                            |                         |                        |

Name Trainerin / Trainer 2: \_\_\_\_\_

| Seminarleitung/Methoden                                                                                                                      | trifft voll zu | trifft über-<br>wiegend zu | trifft eher<br>nicht zu | trifft gar<br>nicht zu |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 9b) Die Trainerin/Der Trainer hat die Inhalte verständlich und plausibel erklärt.                                                            |                |                            |                         |                        |
| 10b) Fragen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden ausreichend beantwortet.                                                               |                |                            |                         |                        |
| 11b) Die Seminarinhalte wurden in geeigneter Form dargestellt (z.B. Nutzung von Metaplan tafern, Flipchart etc.)                             |                |                            |                         |                        |
| 12b) Die Trainerin/Der Trainer hat den Kurs interessant und lebendig gestaltet.                                                              |                |                            |                         |                        |
| 13b) Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten das Seminargeschehen aktiv mit gestalten.                                                    |                |                            |                         |                        |
| 14b) Die Trainerin/Der Trainer hat einen guten Kontakt zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern aufgebaut und sich auf die Gruppe eingestellt. |                |                            |                         |                        |
| 15b) Die Geschlechterunterschiede wurden bei der Durchführung des Seminars einbezogen und mögliche benachteiligende Wirkungen erkannt.       |                |                            |                         |                        |

| Trainerzusammenarbeit (bei mehreren Trainerinnen / Trainern)         | trifft voll zu | trifft über-<br>wiegend zu | trifft eher<br>nicht zu | trifft gar<br>nicht zu |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 16. Die Trainerinnen / Trainer haben sich im Seminar gut abgestimmt. |                |                            |                         |                        |

| Nutzen/Gesamtbewertung                                  |                |                       |                      |                     |
|---------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
|                                                         | trifft voll zu | trifft überwiegend zu | trifft eher nicht zu | trifft gar nicht zu |
| 17. Für mich hat sich der Kurs gelohnt.                 |                |                       |                      |                     |
| 18. Meine Erwartungen an das Seminar haben sich erfüllt |                |                       |                      |                     |

Ich empfand als besonders positiv:

Ich habe Frage/n Nr. \_\_\_\_\_ negativ bewertet weil:

Welche Themen hätten noch weiter vertieft behandelt werden sollen?

Was ich noch sagen wollte:

Wurde Ihnen ausreichend Zeit zum Ausfüllen dieses Rückmeldebogens gegeben?  
Ja ☐      Nein ☐

**Anmerkung:** Sofern Sie für weitere Rückfragen zur Verfügung stehen, geben Sie bitte Ihre Telefonnummer an. Vielen Dank!

Tel.-Nr.: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

Ich bitte um Rückruf ☐

Ihr P 6.2-Team

## Wünsche an die Tagungsarbeit der Bücherei-Fachstelle

Gern möchten wir bei der Planung unserer Tagungsarbeit für die nächsten Jahren auch Ihre Wünsche und Bedürfnisse einplanen. Dies setzt jedoch voraus, dass Sie uns diese wissen lassen. Deshalb möchten wir Sie nicht nur herzlich, sondern auch sehr eindringlich bitten, sich an dieser Umfrage zu beteiligen und uns diese unbedingt bis zum **24. September 2004** zurückzusenden an die

### Landeskirchliche Bücherei-Fachstelle

Hans-Böckler-Str. 7

40476 Düsseldorf

0211/4562-525 oder 522 (Fon)



### 1) Ausbildungsangebote

#### Inhalte:

- ☐ Vom Buchhandel ins Regal, Einarbeiten neuer Medien
- ☐ Systematik und Systematisieren
- ☐ Kataloge, Titelaufnahme
- ☐ Statistik
- ☐ Ausleihe und Benutzung
- ☐ Finanzen der Bücherei
- ☐ Auswahl neuer Bücher und Medien
- ☐ Hilfsmittel für die Sichtung und Medienauswahl
- ☐ Bestandspflege
- ☐ Öffentlichkeitsarbeit der Bücherei
- ☐ Veranstaltungsarbeit
- ☐ Leseförderung
- ☐ Arbeit mit EDV in der Bücherei
- ☐ Beurteilung von Literatur
  - ☐ Belletristik
  - ☐ Kinder- und Jugendliteratur
  - ☐ Sachliteratur

#### Dauer:

- ☐ halbtägige Veranstaltung (9.00 – 13.00 Uhr)
- ☐ halbtägige Veranstaltung (14.00 – 18.00 Uhr)
- ☐ ganztägige Veranstaltung (10.00 – 17.00 Uhr)
- ☐ 2-tägige Veranstaltung
  - ☐ in der Woche
  - ☐ am Wochenende
- ☐ 8-tägige Grundausbildung

### 2. Fortbildungsangebote

Es besteht Interesse an:

- ☐ **Regionaltagungen** (mit wechselndem Themenschwerpunkt, Informations- und Erfahrungsaustausch, Anregungen für die Veranstaltungsarbeit, Buchvorstellung/Autorenporträt)

Themenwünsche:

---



---



---



---

- ☐ **Thematische Fortbildungen**

Themenwünsche:

---



---



---



---

#### Dauer:

- ☐ halbtägige Veranstaltung (9.00 – 13.00 Uhr)
- ☐ halbtägige Veranstaltung (14.00 – 18.00 Uhr)
- ☐ ganztägige Veranstaltung (10.00 – 17.00 Uhr)
- ☐ 2-tägige Veranstaltung
  - ☐ in der Woche
  - ☐ am Wochenende
- ☐ 3-tägige Veranstaltung
  - ☐ in der Woche
  - ☐ am Wochenende

#### Arbeitsformen:

- ☐ Vortrag
- ☐ Workshop
- ☐ Seminar
- ☐ Buchvorstellung
- ☐ praktische Übungen
- ☐ Erfahrungs- und Informationsaustausch

Diese Wünsche werden gemeldet aus der Bücherei:

---



---



---





**Berufsverband  
Information Bibliothek e.V.**  
Landesgruppe Baden-Württemberg

## Anlage

Fragebogen zu Fortbildungs-  
wünschen und -bedürfnissen

### 1. Zu welchen Themenbereichen würden Sie eine Fortbildungsveranstaltung besuchen? (Mehrfachnennungen möglich)

|                                                                         |                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Arbeitsorganisation/Zeitmanagement             | <input type="checkbox"/> Schulbibliotheksarbeit                                                      |
| <input type="checkbox"/> Bestandsaufbau, -erschließung und -vermittlung | <input type="checkbox"/> Bibliothekseinführungen                                                     |
| <input type="checkbox"/> Informationsvermittlung/Auskunftsdienst        | <input type="checkbox"/> Internet                                                                    |
| <input type="checkbox"/> Kommunikation/Konfliktmanagement               | <input type="checkbox"/> EDV/Bibliotheksprogramme                                                    |
| <input type="checkbox"/> Ehrenamtllichkeit                              | <input type="checkbox"/> Mitarbeiterführung                                                          |
| <input type="checkbox"/> Freundeskreise/Förderverein                    | <input type="checkbox"/> Veränderungsmanagement                                                      |
| <input type="checkbox"/> Sponsoring/Fundraising                         | <input type="checkbox"/> Strategisches Management                                                    |
| <input type="checkbox"/> Rechtsfragen                                   | <input type="checkbox"/> Projektmanagement                                                           |
| <input type="checkbox"/> Ausbildung                                     | <input type="checkbox"/> Beschwerdemanagement                                                        |
| <input type="checkbox"/> Kinderbibliotheksarbeit                        | <input type="checkbox"/> Öffentlichkeitsarbeit/Corporate Identity                                    |
| <input type="checkbox"/> Jugendbibliotheksarbeit                        | <input type="checkbox"/> Besichtigung von Bibliotheken/Archiven/Informations- und Dok. einrichtungen |
| <input type="checkbox"/> Bibliotheksarbeit für ältere Mitbürger         |                                                                                                      |

### Sonstige:

### 2. Welcher Wochentag ist für Sie der günstigste, um eine Fortbildungsveranstaltung besuchen zu können? (Mehrfachnennungen möglich)

- ☐ Montag  
☐ Dienstag  
☐ Mittwoch  
☐ Donnerstag  
☐ Freitag  
☐ Samstag

### 3. Würden Sie auch 2-tägige Fortbildungen besuchen? ja/nein

### 4. Welche Wegezeit wären Sie bereit, für eine Fortbildungsveranstaltung, die Sie besuchen wollen, zurückzulegen?

- ☐ bis zu 1 Stunde  
☐ bis zu 2 Stunden  
☐ mehr als 2 Stunden

b.w.

### 5. Welche der folgenden Regionen würden Sie für eine Fortbildungsveranstaltung bevorzugen? (Mehrfachnennungen möglich)

- ☐ Stadt Stuttgart  
☐ Region Stuttgart  
☐ Region Freiburg  
☐ Region Bodensee  
☐ Region Ulm  
☐ Region Mannheim  
☐ Region Karlsruhe

### 6. Angaben zur Person

Zur Zeit bin ich tätig als

- ☐ Diplombibliothekar/in  
☐ Fachangestellte/r f. Medien- und Informationsdienste bzw. Bibliotheksassistent/in  
☐ in einem anderen Beruf tätig (als.....)  
☐ ich befinde mich in Ausbildung zu .....  
☐ ich bin nicht berufstätig

Bitte geben Sie hier Ihren Namen und Adresse an, falls Sie an der Verlosung der Büchergutscheine teilnehmen wollen:

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen per Brief, Fax oder E-Mail  
**bis zum 30.09.2005 an:**

Anette Hagenau  
 Stadtbücherei Traunstein  
 Haywards-Heath-Weg 1  
 83278 Traunstein

Fax: (08 61) 16 44 82  
 E-Mail: stadtbuecherei@traunstein.de

Unter den Teilnehmern werden 3 Bücherschecks zu je 30 € verlost. Die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt.

Vorstandsmitglieder sind von der Teilnahme ausgeschlossen.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!





Autonome Provinz Bozen-Südtirol  
Abteilung 14 - Deutsche Kultur  
**Amt für Bibliotheken und Lesen**  
Andreas-Hofer-Str. 18  
39100 Bozen

## Erhebung des Fortbildungsbedarfs

Liebe Bibliotheksleiterin, lieber Bibliotheksleiter!  
Liebe Bibliotheksmitarbeiterin, lieber Bibliotheksmitarbeiter!

Ziel dieser Umfrage ist es, die Wünsche und Bedürfnisse der Bibliothekarinnen und Bibliothekare in Bezug auf die Fortbildung zu erheben, um die Weiterbildungsangebote in Zukunft noch stärker auf Euren Bedarf ausrichten zu können.

Durchgeführt wird die Erhebung von der Planungsgruppe Fortbildung, die im Zusammenhang mit dem Bibliothekskonzept eingerichtet worden ist und aus zwei Vertretern des Amtes für Bibliothekswesen und vier Vertretern der Mittelpunkt-/Talschaftsbibliotheken besteht (s. Anlage).

Wir bitten Euch, den Fragebogen in Ruhe durchzulesen und alle Fragen gewissenhaft und für sich selbst zu beantworten. **Selbstverständlich werden alle Daten vertraulich behandelt.**

**Hauptsitz:** Fragebogen in dreifacher Ausfertigung  
Einen Fragebogen soll die Leiterin/der Leiter ausfüllen. Die zwei zusätzlichen Kopien sollen von zwei weiteren Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern ausgefüllt werden.  
**Zweigstelle:** Fragebogen in zweifacher Ausfertigung  
Einen Fragebogen soll die Leiterin/der Leiter ausfüllen. Die zusätzliche Kopie soll von einer weiteren Mitarbeiterin/von einem weiteren Mitarbeiter ausgefüllt werden.  
**Leihstelle:** Fragebogen in einfacher Ausfertigung  
Der Fragebogen soll von der Leiterin/vom Leiter ausgefüllt werden.

**Bitte sammelt alle Fragebögen der Bibliothek und schickt sie per Post innerhalb 15. September 2003 an das Amt für Bibliothekswesen, Andreas-Hofer-Str. 18, 39100 BOZEN. Ein frankierter Rückumschlag liegt bei. Sollte es Schwierigkeiten beim Ausfüllen geben, stehen wir Euch gerne telefonisch unter der Nummer 0471 – 413 323 (Verena Pernthaler) oder 0471 – 413 325 (Manuela Kaser) zur Verfügung.**

**Wir bitten alle, sich an der Erhebung zu beteiligen.** Nur dann können wir Gutes erkennen, weiterführen und versuchen, Schwachstellen gemeinsam zu verbessern.

Vielen Dank für Eure Mitarbeit.

Dipl.-Bibl. Verena Pernthaler  
für die Planungsgruppe Fortbildung

## Abschnitt 1: Allgemeines

Die folgenden Fragen beziehen sich auf jegliche Art von Weiterbildungsveranstaltungen. Dazu gehört neben der Fortbildung im bibliothekarischen (und ggf. beruflichen) Bereich auch die persönliche Weiterbildung.

| Nr. | weiter mit Frage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Sind Sie grundsätzlich an Fortbildungsveranstaltungen interessiert?<br>Ja ..... <input type="checkbox"/> 1<br>Nein ..... <input type="checkbox"/> 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2   | Haben Sie in den letzten drei Jahren Fortbildungsveranstaltungen besucht?<br>Ja ..... <input type="checkbox"/> 1<br>Nein ..... <input type="checkbox"/> 2 1 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.1 | Wenn Sie mit nein geantwortet haben: Aus welchen Gründen haben Sie keine Fortbildungsveranstaltungen besucht? (mehrere Antworten möglich)<br>Familiäre Gründe ..... <input type="checkbox"/> 1<br>Berufliche Belastung ..... <input type="checkbox"/> 2<br>Angebot nicht passend ..... <input type="checkbox"/> 3<br>Zu weit vom Wohnort entfernt ..... <input type="checkbox"/> 4<br>Ungünstige Zeit ..... <input type="checkbox"/> 5<br>Halte ich nicht für notwendig ..... <input type="checkbox"/> 6<br>Sonstige Gründe ..... <input type="checkbox"/> 7 |
| 3   | Die Angebote welcher bibliothekarischer Einrichtungen nutzen Sie? (mehrere Antworten möglich)<br>Amt für Bibliothekswesen ..... <input type="checkbox"/> 1<br>Bibliotheksverband Südtirol ..... <input type="checkbox"/> 2<br>Mittelpunktbibliothek/Talschaftsbibliothek des eigenen Bezirkes ..... <input type="checkbox"/> 3<br>Andere Mittelpunktbibliotheken/Talschaftsbibliotheken ..... <input type="checkbox"/> 4<br>Sonstige Einrichtungen (bitte angeben, welche) ..... <input type="checkbox"/> 5<br>.....<br>.....                                |
| 4   | Besuchen Sie auch Weiterbildungsveranstaltungen von nicht-bibliothekarischen Einrichtungen?<br>Ja ..... <input type="checkbox"/> 1 4.1<br>Nein ..... <input type="checkbox"/> 2 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Anmerkung Munique:  
Insgesamt beträgt die Bedarfsumfrage 13 Seiten.  
Bitte kontaktieren Sie bei Interesse an der gesamten Ausgabe  
Dr. Volker Klotz vom Amt für Bibliotheken und Lesen, Bozen.