

QB 5 Qualitätswerkzeug Evaluationsmethoden

KQB / März 2017

Evaluation bedeutet übersetzt Erfassen und Bewerten. Evaluation in der Beratung dient der ganzheitlichen Bewertung von Infrastruktur, Verhalten und Kompetenz der Berater/innen, Beratungsprozessen und Erfolgen in der Beratung. Maßstab der Bewertung sind die Ansprüche und Ziele der Beratungsorganisation. Eine durchgeführte Evaluation gibt Auskunft darüber, ob die Bedürfnisse der Ratsuchenden richtig erkannt und Beratungsinhalte und Interventionen in geeigneter Form vermittelt wurden.

Eine Evaluation bedient sich dabei *quantitativer und qualitativer Methoden*. Instrumente der quantitativen Evaluation sind z.B. Fragebögen mit geschlossenen Fragen zum Ankreuzen. Zu den qualitativen Methoden zählen offene persönliche und telefonische Interviews und direkte mündliche Rückmeldung der Kunden z.B. durch eine »Blitzlichtrunde«. Letztere sind im Sinne eines systematischen Verfahrens aber nur gültig, wenn die Ergebnisse der mündlichen Rückmeldungen protokolliert und ausgewertet werden.

Für die *begleitende (formative) Evaluation* einer Beratung lassen sich viele phantasievolle Mittel einsetzen, angefangen vom Blitzlicht über sogenannte Thermometer-Abfragen, dem Malen von Bildern, bis hin zu lebenden Standbildern oder Aufstellungen. Diese Methoden können zum Reflektieren und zum Gespräch über das Beratungsgeschehen bzw. die individuellen Reflexions- und Lernprozesse anregen und geben den Berater/innen ein unmittelbares Feedback über die Stimmung. Auf diese Weise kann man im Verlauf der Beratung steuernd eingreifen. Ein Problem solcher Methoden ist die unzureichende Dokumentations- und Vergleichsmöglichkeit. Dies ist jedoch für Evaluationen im Rahmen eines systematischen Qualitätsmanagements unverzichtbar. Denn nur so können begründete und nachvollziehbare Konsequenzen für eventuell erforderliche Entwicklungsmaßnahmen gezogen werden. Für die Beratungsorganisationen ist die Zufriedenheits- und Erfolgsbewertung ein wichtiger Indikator, ob die Adressaten erreicht und ihre Erwartungen erfüllt wurden. Hierfür ist die *abschließende (summative) Evaluation* zum Ende einer Beratung unerlässlich.

Möglichen Abstumpfungstendenzen gegenüber Fragebögen kann durch Kürze, Konzentration auf das Wesentliche und eine übersichtliche Gestaltung entgegengewirkt werden. Wichtig ist auch eine *positive Haltung der Beratenden* gegenüber der Evaluation, damit sie den Einsatz des Instruments entsprechend kommentieren.

Außerdem sollten nur dort Fragebögen ausgegeben werden, wo die Auswertung sichergestellt ist. Durch einen sinnvollen und begründeten Rhythmus von Befragungen können in einem überschaubaren Zeitraum nach und nach alle Geschäftsbereiche ohne Überforderung der Beteiligten evaluiert werden.

Einzelne Organisationen heben die Bedeutung der Befragungen hervor, indem sie Evaluationsergebnisse regelmäßig in Kurzform im Angebotsbroschüren, Ausschreibungen, auf ihrer Homepage etc. veröffentlichen und zu den Ergebnissen Stellung nehmen. Sie signalisieren dadurch öffentlich, dass ihnen die Meinung ihrer Kunden wichtig ist.

1. Voraussetzung der Evaluation

Bevor Methoden und Fragen für die Evaluation ausgewählt und die Evaluation durchgeführt werden kann, ist es erforderlich, die Ziele und die Soll-Zustände für die Evaluation zu bestimmen. Ohne eine klare Zielorientierung ist eine Evaluation nutzlos, weil die erhobenen Daten für die Auswertung keine Bezugsgröße haben, auf die hin sie bewertet werden können. Zielgrößen und Soll-Zustände für die Evaluation können z.B. abgeleitet werden aus

- den Ansprüchen des Leitbildes,
- der Definition gelungener Beratung,
- den allgemeinen Unternehmenszielen,
- den strategischen Entwicklungszielen,
- den Beratungszielen einzelner Maßnahmen,
- Vorgaben von Auftraggebern.

Die Evaluation der Beratungsarbeit sollte sich auf diejenigen Aspekte beziehen, auf die gestaltend Einfluss genommen werden kann.

2. Entwicklung evaluierbarer Fragestellungen

Nicht alle im Leitbild oder der Definition gelungener Beratung enthaltenen Ziele lassen sich unmittelbar in überprüfbare Fragestellungen umwandeln. Es ist meistens zunächst notwendig, konkrete Beratungsziele aufzustellen und entsprechende Indikatoren abzuleiten, um feststellen zu können, wann ein Ziel als erreicht gilt. Die Beantwortung der Frage, was die Kunden konkret können oder wissen sollen, ist eine Voraussetzung für die Evaluierbarkeit eines Ziels. Die Operationalisierung von Zielen wird in der folgenden Tabelle beispielhaft am Ziel »Selbstbestimmung« vorgeführt.

Phasen der Operationalisierung:					
Ideal/Vision (im Leitbild)	Grobziel	Feinziele	Indikatoren „Die Kunden können ...“	Didaktische Operationalisierung	Evaluierbare Fragestellung
Vorgehen:					
Aussagen ausdifferenzieren	Festlegen	Sammeln, Brainstorming	Sortieren, Zusammenfassen, Clustern	Beratungsergebnisse ausdifferenzieren z.B. in Wissen, Können, Einstellungen usw.	Übertragen auf Evaluationsform; anschl. Pretest
Beispiel:					
Selbstbestimmung, Selbstreflexion ausbauen; Selbstorganisiert lernen	Formen selbstorganisierten Lernens und Reflexionsmethoden beherrschen	Eigene Handlungsbeschränkungen erkennen, Lernvorhaben entwickeln; Aneignungs- und Reflexionstechniken beherrschen; Umgang mit Methode XY	Eigene Handlungs- und Lernziele formulieren; Lern- und Handlungsschritte gliedern; den Lernprozess und Handlungen selbst organisieren; Methode XY zur Selbstreflexion anwenden; Fortschritte überprüfen	Phasen der Eigenaktivität in Beratungen einbauen; Metareflexion zum eigenen Handeln und dem Lernprozess; Umgang mit Medien und Methoden trainieren; Partizipation am Beratungsgeschehen	„Die Beratung bot Raum für Eigenaktivität.“ „In der Beratung wurde über den eigenen Lern- und Reflexionsprozess gesprochen.“ „Ich beherrsche jetzt die Methode XY...“

3. Subjektive Einschätzungen und intersubjektive Vergleiche

Da also die Einschätzung, ob ein Beratungsprozess gelungen ist, in letzter Instanz nur aus der subjektiven Sicht der Ratsuchenden erfolgen kann, ist kein objektives Urteil in Bezug auf gelungene Beratung möglich. Jeweils subjektive Einschätzungen von Beratungserfolgen können allerdings durch einen intersubjektiven Vergleich objektiviert werden. Es kann interessant sein, zu erfahren, ob Kunden und Berater/innen einen Beratungsprozess gleich oder unterschiedlich bewerten. Wird eine solche Evaluation mit einem Fragebogen durchgeführt, können die Bögen für Kunden und Beratende wechselseitig Bezug aufeinander nehmen. Dadurch erfolgen die Bewertungen aus verschiedenen Blickwinkeln, die miteinander verglichen werden können.

In der Anlage finden Sie jeweils zwei Fragebögen für Kunden (A) und Beratende (B), bei denen dieses Prinzip angewendet wurde. Diese beispielhaften Fragebögen sind als Anregung gedacht, die jede Organisation auf ihre besonderen Bedürfnisse anpassen kann.

4. Praktische Übungen und Tests

Die Evaluation von Beratungserfolgen kann auch durch praktische Übungen oder Tests am Ende einer Beratung oder während des Beratungsprozesses durchgeführt

werden. Sinnvoll kann auch eine Erhebung des Wissensstandes zu Beginn und am Ende einer Beratung sein, um Fortschritte deutlich zu machen.

Dabei ist zu bedenken, dass zwar häufig von außen Erfolgskriterien formuliert werden können, beispielsweise dass die Kunden über eine bestimmte Menge an Wissen verfügen. Darin erschöpft sich ein Beratungsziel aber nicht immer, weil eine rein quantitative Messung noch keine Aussage über die (kommunikative) Kompetenz in der Anwendung macht.

Noch problematischer wird es, wenn persönlichkeitsbezogene Beratungserfolge wie gesteigertes Selbstbewusstsein gemessen werden sollen. Hier sind sorgfältige Operationalisierungen evaluierbarer Indikatoren erforderlich. Darüber hinaus kann nicht immer angegeben werden, mit welchem Ziel die Ratsuchenden selbst in die Beratung kamen.

5. Transferevaluationen

Wenn das Beratungsangebot z.B. in den Zusammenhang eines betrieblichen Kontextes eingebettet ist, kann es nützlich sein, die auftraggebende Instanz nach ihrer Einschätzung zu fragen, ob Fortschritte nach dem Beratungsprozess zu verzeichnen sind. Aber auch Führungskräfte und Vorgesetzte können nicht immer verlässlich einschätzen, ob eine Handlungserweiterung der Mitarbeitenden im Sinne der Bewältigung ihrer beruflichen Tätigkeiten stattgefunden hat. Auch außerhalb von beruflicher Beratung zeigt sich oft erst mit zeitlichem Abstand zu einem Beratungsprozess, ob dieser erfolgreich war.

Evaluation gliedert sich also nicht nur in verschiedene Themenkomplexe, sondern kann auch zu unterschiedlichen Zeitpunkten stattfinden. Üblicherweise wird hier von Heiß-, Warm- und Kaltabfrage gesprochen. *Heißabfrage* meint die direkte Befragung der Kunden am Ende einer Beratung, z.B. durch ein »Blitzlicht« mit direkter mündlicher Einschätzung, wenn der Eindruck des Beratungserfolges unmittelbar gegenwärtig ist. *Warmabfrage* meint eine erneute Befragung der Kunden etwa 2-4 Wochen nach der Beratung. Dies kann anhand eines Bewertungsbogens (Anlage C) oder eines Telefonates mit zufällig ausgewählten Kunden geschehen. In einer darauf folgenden *Kaltabfrage* nach etwa 3 Monaten kann die Nachhaltigkeit bewertet werden. Warm- und Kaltabfragen zielen also auf die Einschätzung der Kunden zu einer Beratung ab, nachdem einige Zeit vergangen ist und sie mit Abstand zurückblicken. Warm- und Kaltabfragen gehen mit einem beträchtlichen administrativen Aufwand einher; daher ist im Einzelfall zu überlegen, ob ein solches Vorgehen noch im sinnvollen Verhältnis zu seinem Nutzen steht.

Um eine nachhaltige Wirkung einer Beratungsmaßnahme zu erzielen, kann ein »Transferbogen« (Anlage D) eingesetzt werden. Anhand dieses Dokumentes machen die Kunden einen »Vertrag mit sich selbst«, anhand dessen sie später ihre persönliche Evaluation des Beratungsangebotes vollziehen können.

6. Hinweise zur Erstellung von Fragebögen

Die beispielhaften Fragebögen im Anhang dieser Arbeitshilfe können als Hilfe und Orientierung bei der Erstellung eines eigenen Fragebogens dienen. Generell haben sich die folgenden Schritte bei der Erstellung eines Fragebogens als hilfreich erwiesen:

1. Zielbestimmung

- Bestimmung des Zieles, das mit dem Fragebogen verfolgt wird.

- Bestimmung der Inhalte, über die der Fragebogen später Auskunft geben soll. Es sollten präzise Fragen gestellt werden.
- Ggf. Entwicklung eines einheitlichen Fragebogens für alle Beratungsangebote zum Zwecke der Vergleichbarkeit.
- Formulierung eines ehrgeizigen, aber realistischen Zieles der Beratungsangebote, das als Maßstab bei der Evaluation dient.

2. Design

- Soll es ein verbindlich auszufüllendes Namensfeld geben oder wird die Befragung anonym durchgeführt?
- Welche möglichen Antworten soll es geben (stimmt voll und ganz, stimmt weitgehend, teils/teils, stimmt eher nicht, stimmt gar nicht)? Zu bedenken ist, dass es eine Tendenz bei Befragungen gibt, Mittelwerte (z.B. „teils/teils“) anzukreuzen. Beim Fehlen solcher mittleren Aussagen wird eine eindeutige Stellungnahme erzielt.
- Ggf. Platz für schriftliche Kommentare und Vorschläge vorsehen.

3. Verpflichtung der Beratenden

- Beratende werden dazu verpflichtet, Zeit zum Ausfüllen der Fragebögen einzuplanen sowie möglichst 100% der Fragebögen wieder einzusammeln.

4. Auswertung

- Informationen in einer Datenbank erfassen (z.B. Excel).
- Fragebögen nach Merkmalen auswerten, die Informationen liefern z.B. zu den Fragen: Was hat in der Beratung funktioniert/was nicht? Welche Wirkungen hat die Beratung erzielt/welche nicht? Welche Verbesserungsvorschläge wurden von den Kunden eingereicht?
- Vergleich des Fragebogenergebnisses mit den unter „Zielbestimmung“ aufgestellten Zielen.
- Nachbesprechung der Fragebögen mit Berater/innen, ggf. auch mit Kunden.

5. Bearbeitung der Rückmeldungen

- Bei Auffälligkeiten (z.B. gehäuften Unzufriedenheiten) mögliche Ursachen bestimmen.
- Beratungsangebot oder -verlauf ggf. neu am Ratsuchenden orientieren.

Generell gilt, dass es *den* richtigen Fragebogen nicht gibt. Es empfiehlt sich daher ein kontinuierliches Sichten und Vergleichen verschiedener Fragebögen anderer Beratungs- oder Dienstleistungsanbieter, um hieraus geeignete Elemente zu übernehmen oder auf die eigenen Bedürfnisse hin anzupassen.

Wie bereits im Text vermerkt, finden Sie auf den folgenden Seiten unterschiedliche Evaluationsbögen (A-D). Der Bogen E ist allgemein gehalten, während das Beispiel F auf die Beratungsinhalte, die Leistungen der Beratenden und die Vermittlung fokussiert.

(A)

Ein Fragebogen für Kunden könnte z.B. folgende Elemente enthalten:

So schätze ich die Beratung und die Arbeit der Beratenden ein:	stimmt voll und ganz	stimmt weitgehend	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht
Die Erklärungen und Arbeitsaufgaben der Beratenden sind verständlich formuliert.				
Die Beratenden gehen auf Schwierigkeiten und Fragen von mir oder anderen Ratsuchenden ein.				
Die Beratenden geben mir Rückmeldung darüber, was ich schon gut kann und wo ich mich noch verbessern kann.				
Die Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge der Beratenden sind hilfreich.				
Die Beratenden nehmen Kritik oder Änderungswünsche von mir oder anderen Ratsuchenden auf.				
Ich habe das Gefühl, dass die Beratenden meine besonderen Fähigkeiten und Schwierigkeiten berücksichtigen.				
Im Beratungsprozess wird Zusammenarbeit und gegenseitige Unterstützung zwischen den Ratsuchenden gefördert.				
Der Beratungsprozess, die Methoden und das Arbeitsmaterial sind abwechslungsreich gestaltet.				
Die Beratenden stehen auch nach der eigentlichen Beratung für Fragen zur Verfügung.				
Die Beratung eröffnet mir neue Möglichkeiten und Perspektiven für mein Alltagsleben.				
Die Inhalte und Ziele der Beratung sind mir wichtig.				
Ich bin mit dem Beratungsverlauf und den Ergebnissen zufrieden.				

So schätze ich mein eigenes Verhalten und meinen eigenen Lernerfolg ein:	stimmt voll und ganz	stimmt weitgehend	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht
Ich kenne die Ziele der Beratung und weiß, was von mir erwartet wird.				
Ich arbeite konzentriert und aktiv mit.				
Ich bringe meine Fähigkeiten und mein Wissen in die Beratung ein.				
Im Beratungsverlauf kann ich selbstständig arbeiten.				
Wir (die Ratsuchenden) helfen und unterstützen uns gegenseitig.				
Ich fühle mich durch die Beratung gut auf meinen Alltag vorbereitet.				
Ich beschäftige mich auch nach den Beratungsterminen mit Aufgaben und Themen aus der Beratung.				
Ich wende das Gelernte im Alltag an.				
Praktischen Übungen kann ich kompetent ausführen.				
Es fällt mir jetzt leichter (gemäß den Zielen der Beratung) zu handeln, als zu Beginn der Beratung.				
Ich habe durch die Beratung mehr Selbstbewusstsein gewonnen.				
Der Nutzen der Beratung ist für mich so groß, dass es die Anstrengung wert ist.				

(B)

Ein Fragebogen für Beratenden könnte folgende Elemente enthalten:

So schätze ich meine Beratungen und meine Arbeit als Berater/in ein:	stimmt voll und ganz	stimmt weitgehend	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht
Meine Erklärungen und Arbeitsaufgaben sind für die Ratsuchenden verständlich formuliert.				
Ich gehe auf Schwierigkeiten und Fragen der Ratsuchenden ein.				
Ich gebe den Ratsuchenden Rückmeldung darüber, was sie schon gut können und wo sie sich noch verbessern können.				
Meine Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge sind für die Ratsuchenden hilfreich.				
Ich nehme Kritik oder Änderungswünsche der Ratsuchenden auf.				
Ich berücksichtige die besonderen Fähigkeiten und Schwierigkeiten der einzelnen Ratsuchenden.				
In der Beratung wird Zusammenarbeit und gegenseitige Unterstützung zwischen den Ratsuchenden gefördert.				
Der Beratungsprozess, die Methoden und das Arbeitsmaterial sind abwechslungsreich gestaltet.				
Ich stehe auch nach dem Beratungstermin für Fragen zur Verfügung.				
Die Beratung eröffnet den Ratsuchenden neue Möglichkeiten und Perspektiven für ihr Alltagsleben.				
Ich glaube, dass die Inhalte und Ziele der Beratung den Ratsuchenden wichtig sind.				
Ich glaube, dass die Ratsuchenden mit dem Beratungsverlauf und den Ergebnissen zufrieden sind.				

So schätze ich das Verhalten und den Lernerfolg der Ratsuchenden ein:	stimmt voll und ganz	stimmt weitgehend	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht
Die Ratsuchenden kennen die Ziele der Beratung und wissen, was von ihnen erwartet wird.				
Die Ratsuchenden arbeiten konzentriert und aktiv mit.				
Die Ratsuchenden bringen ihre Fähigkeiten und ihr Wissen in die Beratung ein.				
Im Beratungsverlauf arbeiten die Ratsuchenden selbstständig.				
Die Ratsuchenden helfen und unterstützen sich gegenseitig.				
Die Ratsuchenden sind durch die Beratung gut auf den Alltag vorbereitet.				
Die Ratsuchenden beschäftigen sich auch nach dem Beratungstermin mit Aufgaben und Themen aus der Beratung.				
Die Ratsuchenden wenden das Gelernte im Alltag an.				
Praktische Übungen können die Ratsuchenden kompetent ausführen.				
Es fällt den Ratsuchenden jetzt leichter (gemäß den Zielen der Beratung) zu handeln, als zu Beginn der Beratung.				
Die Ratsuchenden haben durch die Beratung mehr Selbstbewusstsein gewonnen.				
Der Nutzen der Beratung ist für die Ratsuchenden so groß, dass es die Anstrengung wert ist.				

(C)

Rückmeldung zur Beratung				
<p>Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer!</p> <p>Seit Ihrer Teilnahme an unserer Beratung sind nun ca. 4 Wochen vergangen. Mittlerweile können Sie noch besser einschätzen, wie nützlich das im Beratungsprozess Erlernte tatsächlich war. Bitte nehmen Sie sich kurz Zeit, um die wenigen Fragen zu beantworten. Dadurch helfen Sie uns, unsere Beratungsangebote ständig zu verbessern. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!</p>				
Art der Beratung:				
Berater/in:				
Termin:				
Gesamtbeurteilung				
	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Abschließend betrachte ich mich mit der Beratung zufrieden.				
Inhalte der Beratung				
	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Die Inhalte der Beratung habe ich seither umgesetzt bzw. waren für mich hilfreich.				
Ich würde jemandem in ähnlicher Situation, wie ich damals war, die Beratung empfehlen.				
Grund oder weitere Anmerkungen:				

(D)

Transferplan
Halten Sie hier bitte fest, welche Ideen und Anregungen Sie aus dieser Beratung zukünftig umsetzen und weiterverfolgen möchten. Schriftlich formulierte Ziele werden öfter umgesetzt als unverbindliche Absichtserklärungen. Durch Ihren persönlichen Transferplan können Sie so den Nutzen der in Anspruch genommenen Beratung selbst erhöhen.
Welche drei Ideen waren für Sie am wichtigsten? Was hat Ihnen daran besonders gefallen?
Welchen Nutzen wollen Sie hieraus ziehen? Welche konkreten Ziele wollen Sie erreichen?
Was ist der erste konkrete Schritt und wann werden Sie anfangen?
Was werden Sie tun, um Ihr Vorhaben auch wirklich in die Tat umzusetzen?
Gibt es etwas oder jemanden, der Sie bei Ihrem Vorhaben unterstützen kann?
Wann werden Sie Bilanz ziehen?




(E)**Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer unserer Beratungsdienstleistungen!**

Ihre Meinung ist uns wichtig. Ihre Angaben helfen uns, unser Angebot und unseren Service für Sie ständig weiter zu entwickeln. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Art der Beratung: _____ Datum: _____

Berater/in: _____ Raum: _____
Gebäude: _____

Bitte ankreuzen

					
	++	+	+/-	-	--
Wie zufrieden waren Sie mit der Anmeldung und Kontaktaufnahme?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie hilfreich war die Beratung im Vorfeld?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Habe keine Beratung in Anspruch genommen <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie zufrieden waren Sie mit den Räumlichkeiten und der Ausstattung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie angemessen war die Menge der vermittelten Inhalte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie anschaulich und verständlich wurde der Inhalt vermittelt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie hilfreich war der Einsatz von Medien/Arbeitshilfen/Materialien/Geräten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie hoch schätzen Sie den Nutzen der Beratung ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie angenehm war die Atmosphäre in der Beratung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dieser Beratungsleistung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was oder welche Inhalte haben Sie vermisst?					

Was hat Ihnen besonders gefallen?

Was könnte verbessert werden?

Sehr geehrte Beraterin, sehr geehrter Berater!




Eine reibungslose und produktive Zusammenarbeit mit Ihnen ist Grundlage für die Zufriedenheit unserer Kunden. Daher ist uns Ihre Meinung zu Ihren Arbeitsbedingungen in unserer Beratungsorganisation wichtig. Selbstverständlich ist die Abgabe des Fragebogens freiwillig. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Name:
Art der Beratung:

Gebäude:

Datum:
Raum:

Bitte ankreuzen

					
	++	+	+/-	-	--
Wie war der Gesamtzustand unserer Infrastruktur?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
War die Raumgröße der Anzahl der Ratsuchenden angemessen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Standen Medien in ausreichender Zahl zur Verfügung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Standen andere Arbeitsmittel (Moderationsmaterial, Kopierer) zur Verfügung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den zuständigen Sachbearbeiter/innen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie zufrieden sind sie mit der Betreuung durch den/die Fachbereichsleiter/-in?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie die Werbemaßnahmen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie informativ ist der Ankündigungstext?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erhielten Sie rechtzeitig (aktuelle) Anwesenheitslisten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erhielten Sie ausreichende Informationen über die Mitwirkung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ist das allgemeine Fortbildungsangebot ausreichend?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ist das fachspezifische Fortbildungsangebot ausreichend?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Über Erläuterungen, Anregungen oder Kritik auf der Rückseite des Bogens freuen wir uns!

(F)**Art der Beratung:** _____**Berater/in:** _____a) Bitte geben Sie an, wie Sie die **Beratungsinhalte** bewerten.

	Stimmt ganz und gar nicht	Stimmt weniger	Stimmt größtenteils	Stimmt voll und ganz
Meine Erwartungen an die vermittelten Inhalte wurden erfüllt.				
Die Beratung hat einen guten Einblick in das Themengebiet ermöglicht.				
Der Inhalt war so interessant, dass ich eine weitere Vertiefung für notwendig halte.				
Ich habe viele Anregungen für eine weitere Bearbeitung des Themas bekommen.				

b) Wie schätzen Sie die Leistungen der **Beraterin/des Beraters** ein?

	Stimmt ganz und gar nicht	Stimmt weniger	Stimmt größtenteils	Stimmt voll und ganz
Bei diesem/r Berater/in würde ich gerne nochmals an einer Veranstaltung teilnehmen.				
Der/die Berater/in vermittelte den Inhalt anschaulich und verständlich.				
Fragen und/oder kritische Anmerkungen wurden von dem/der Berater/in <i>nicht immer</i> aufgenommen.				
Der/die Berater/in hat die Diskussion gefördert und zu guten Ergebnissen geführt.				
Der/die Berater/in war bei allen Themen gut vorbereitet.				
Der/die Berater/in konnte manche Fragen <i>nur unzureichende</i> beantworten.				

c) Wie erlebten Sie die **Darstellung** des vermittelten Inhaltes?

	Stimmt ganz und gar nicht	Stimmt weniger	Stimmt größtenteils	Stimmt voll und ganz
Die theoretischen Ausführungen waren informativ und verständlich.				
Theorie und praktische Beispiele standen in einem guten Verhältnis.				
Es wurde gezielt darauf hingearbeitet, die Inhalte auch in die Praxis zu übertragen.				
Der/die Berater/in berücksichtigte den unterschiedlichen Kenntnisstand der Ratsuchenden.				
Man konnte durch die Übung richtig in die Thematik eindringen und sich mit ihr persönlich auseinandersetzen.				

Hier bitten wir Sie um konkrete Rückmeldungen!

Positive Aspekte (Besonders gut gefallen hat mir..., Besonders hilfreich war...)

Negative Aspekte (In dieser Beratung fehlte mir..., Zu kurz kam mir..., Verärgert hat mich...)

Persönlicher Lernerfolg: (Das Wichtigste, das ich gelernt habe, ist..., Ein besonderer Lernerfolg war für mich...)

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!