

Tipps & Tools für Trainer & Coaches

Seminare gekonnt evaluieren

Wie messe ich die Teilnehmerzufriedenheit aussagekräftig? Welches sind die richtigen Fragen? Oft erwecken Seminarbeurteilungsbögen den Eindruck, dass sie eher unsystematisch entwickelt worden sind. Das Kano-Modell bildet eine gute Grundlage für die Seminarevaluation.

Aus der Analyse von Kundenwünschen hat Dr. Noriaki Kano, Professor an der Universität Tokio, im Jahre 1978 das nach ihm benannte Kano-Modell entwickelt. Dieses ermöglicht es, Erwartungen von Kundinnen und Kunden, in unserem Falle Seminarteilnehmende, zu erfassen und bei der Seminaroptimierung zu berücksichtigen. Das Modell unterscheidet hauptsächlich zwischen Basis- und Leistungsanforderungen und Begeisterungsfaktoren.

Basisanforderungen erfüllen

Basisanforderungen sind Faktoren, die nicht explizit formuliert sind, aber von den Teilnehmenden zwingend erwartet werden. Ein wertschätzendes Verhalten der Kursleitung oder die Sauberkeit der Seminarräume wird in keiner Ausbildungsvereinbarung vertraglich festgehalten. Ein Nichterfüllen dieser Anforderung führt aber direkt zu einer extremen Unzufriedenheit der Kunden.

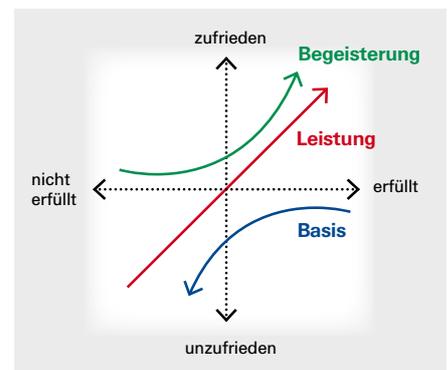
Leistungsanforderungen vereinbaren

Leistungsanforderungen führen proportional zu ihrer Erfüllung zu Zufriedenheit. Dies sind Punkte wie Unterrichtstermine, die Qualität des Seminars oder Kursmaterialien.

Begeisterungsfaktoren nutzen

Begeisterungsfaktoren haben den höchsten Einfluss auf die Zufriedenheit, weil sie vom Kunden nicht explizit formuliert und auch nicht unbedingt erwartet werden. Dies sind Faktoren, die überraschen und begeistern, wie etwa kleine, unerwartete Aufmerksamkeiten der Seminarleitung, ein zusätzliches, persönliches Engagement der Kursleitung zugunsten des Teilnehmenden oder die Erwartungen übertreffende Behandlung von Reklamationen.

Am Beispiel des Feedbackbogens der Lernwerkstatt Olten wird ersichtlich, wie



Das Kano-Modell als Grundlage für die Seminarevaluation.

die drei Qualitätsebenen abgefragt werden. Die zusammenfassenden Ergebnisse können im Sinne der Transparenz potenziellen Kundinnen und Kunden zugänglich gemacht werden. Im vorliegenden Falle geschieht dies automatisiert auf der Website des Anbieters (www.lernwerkstatt.ch/feedback).

Eine systematische und durchdachte Seminarevaluation bildet eine der Grundlagen für das Qualitätsmanagement des Anbieters. Kano hat mit seinem Modell eine geeignete Grundlage geschaffen, welche es zu nutzen gilt.

Feedback an die Seminarleitung	++										-		Veränderung nötig?	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	nein	ja		
1 Fachliche Kompetenz	<input type="checkbox"/>													
2 Praxisbezug	<input type="checkbox"/>													
3 Methodische Kompetenz	<input type="checkbox"/>													
4 Aktivierung der Teilnehmenden	<input type="checkbox"/>													
5 Bezug zum Script	<input type="checkbox"/>													
6 Führung durch die Kursleitung	<input type="checkbox"/>													
7 Umgang mit Störungen	<input type="checkbox"/>													
8 Persönliches Engagement der Kursleitung	<input type="checkbox"/>													
9 Effizienz des Unterrichtes	<input type="checkbox"/>													
10 Lernklima	<input type="checkbox"/>													
11 Gesamteindruck	<input type="checkbox"/>													

Hat es in dieser Lehrgangssequenz oder in der Zusammenarbeit mit der Lernwerkstatt Olten ein Ereignis gegeben, das Sie besonders gefreut hat? Welches?

Hat es in dieser Lehrgangssequenz oder in der Zusammenarbeit mit der Lernwerkstatt Olten ein Ereignis gegeben, das Sie besonders geärgert hat? Welches?

Feedbackbogen der Lernwerkstatt Olten: Mit den Fragen 1–11 werden die Leistungsanforderungen abgefragt. Die Zufriedenheit des Kunden wird dabei mit der in der Marktforschung üblichen Skala 1–10 ermittelt. Die Frage nach einer nötigen Veränderung gibt Auskunft über die Wichtigkeit der Position aus Kundensicht. Mit den beiden offenen gestalteten Fragen werden die Basisanforderungen und Begeisterungsfaktoren ermittelt.



Daniel Herzog ist seit über 20 Jahren mit den Kernkompetenzen Didaktik/Methodik und Bildungsmarketing in der Erwachsenen-

bildung tätig. Er unterrichtet bei der Lernwerkstatt Olten in den Lehrgängen SVEB-Zertifikat, Ausbilder/-in mit eidg. Fachausweis, Ausbildungsleiter/-in mit eidg. Diplom und im DAS Bildungsmanagement.

lernwerkstatt

Tel. +41 62 291 10 10
www.lernwerkstatt.ch