

Bildungscontrolling: Instrumente zum 5-Stufen-Evaluationskonzept

Evaluationsprozess im Rahmen des Bildungscontrollings

| Stufe 1 – Teilnehmer-Zufriedenheit |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bei Austrittsgesprächen Block "Qualität Ausbildungen" abfragen |
| Beim Start Erwartungen abfragen und am Schluss überprüfen |
| Blitzlicht durchführen |
| Gespräch Vorgesetzter - Mitarbeitender nach Schulungsanlass |
| Grund für Motivation abfragen bei Folgekurs und so herausfinden, ob es Mund-zu-Mund Propaganda war von früheren zufriedenen Teilnehmenden |
| In regelmässig stattfindenden Mitarbeiter-Umfragen auch Bereich Ausbildung abfragen |
| Mündliches Feedback am Schluss des Kurses |
| Reflektion 2. Kurstag |
| Stimmungsbarometer durchführen (Fiebermesser, Smily's, Fragen mit Skala etc.) |
| Teilnehmer-Befragung nach x Wochen |
| Teilnehmer-Befragung sofort |
| Teilnehmer-Fragebogen nach x Wochen |
| Vorgesetzten-Befragung nach x Wochen |

| Stufe 2 – Kontrolle Lernzielerreichung |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| "MysteryChecks" |
| Demo / Praktische Umsetzung |
| Fallbeispiele lösen |
| Gruppen-Prüfungen |
| Kontrollfrage im Auswertungsbogen (z.B. eigene Einschätzung Lernzielerreichung in %) |
| Offizielle Prüfungen (formativ, summativ, mündlich/schriftlich/praktisch) |
| Spiel / Wettbewerbe |
| Tests (formativ, summativ, mündlich/schriftlich/praktisch) |
| Teilnehmer-Befragung nach x Wochen |
| TN-Einschätzung am Kursende |
| Überprüfung nach x Wochen vor Ort (durch Vorgesetzten, Trainer, Coach) |
| Umfragen bei Teilnehmenden |
| Umfragen bei Vorgesetzten |
| Vorgesetzten-Befragung nach x Wochen |

Stufe 3 –Umsetzungsgrad Alltag

360-Grad-Feedback
 Abfragen bei Follow-Ups
 Beobachtung durch Trainer, Vorgesetzten, Coach, Lernpartner, andere Mitarbeitende
 Coachings vor Ort
 Dialog mit Vorgesetzten
 Kompetenznachweis
 Lernpartnerschaften
 Mündliche Feedbacks anderer Stakeholders (z.B. Kunden, Lieferanten)
 Mündliches Feedback Teilnehmende
 Mündliches Feedback Vorgesetzte
 Mystery Shoppings/Calls
 Praxisbegleitung durch Vorgesetzte, Trainer, Coach
 Praxisbesuch vor Ort
 Prozessbefragungen
 Resultate aus Qualitätsmanagement
 Schriftliches Feedback Teilnehmende
 Schriftliches Feedback Vorgesetzte
 Statistiken
 Trainings-on-the-Job

Stufe 4 – Nutzen im Alltag

Allgemeine Statistiken
 Bessere Prüfungserfolge/-noten
 Effektivität
 Effizienz Mitarbeitende
 Erfolgreiche Umsetzungsaufgaben
 Ergebnisse Kundenbindungs-Massnahmen
 Ergebnisse Kundenzufriedenheits-Umfragen
 Genützte Synergien im Alltag
 Job Enrichment Chancen
 Mitarbeiter-Befragungen
 Statistik: Fluktuation
 Statistik: Kleinere Fehlerquote
 Statistik: Personalwechsel
 Statistik: Umsatzplus
 Statistik: Weniger Reklamationen
 Weniger Abschreibungen/Verluste bei Waren
 Weniger Sitzungen
 Zeitliche Entlastung Vorgesetzte

Stufe 5 –ROI-Berechnungen

Absenzen

Akquisekosten kleiner

Budget

Delta Aufwand-Ertrag

Fehlerquote

Fluktuation

Investitionskosten

Kennzahlen

Kennzahlen (Teilnehmende pro Klasse/Kurs, Kosten pro Stunde, Deckungsbeitrag)

Krankheitstage

Kurskalkulation

Marketingkosten geringer

Mehr Ertrag

Payback-Periode - Nutzschwelle

Produktivität

Stornoquote

Umsatzplus

Weniger Outsourcing Kosten