

# Ganzheitliches standardisiertes Evaluationskonzept

**Verfasserin:**

Katja Dahlmann  
Projekt KOSMOS

**Datum:** 17.02.2016

**Datum der letzten Aktualisierung:** 15.03.2016

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



---

## Inhalt

1	Ausgangslage.....	3
2	Zielstellung .....	5
3	Evaluationskonzept für die Wissenschaftliche Weiterbildung.....	6
3.1	Evaluation durch Studierende und Teilnehmende.....	6
3.2	Evaluation durch Dozentinnen und Dozenten .....	6
3.3	Evaluation durch weitere Anspruchsgruppen .....	7
3.4	Evaluationsinstrumente .....	7
3.5	Rahmenbedingungen.....	8
3.6	Vorgehensweise zur Konzeption eines Fragebogens .....	8
4	Fazit .....	10
5	Zusammenfassung.....	11

## 1 Ausgangslage

Die Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Rostock verfügt über ein umfassendes Befragungskonzept für die Evaluation der berufsbegleitenden Masterstudiengänge, welches auf Basis der Aspekte der formalen Studierbarkeit entwickelt wurde, die vom Verbund Norddeutscher Universitäten definiert wurden. Die Abbildung 1 zeigt die Aspekte der formalen Studierbarkeit auf.

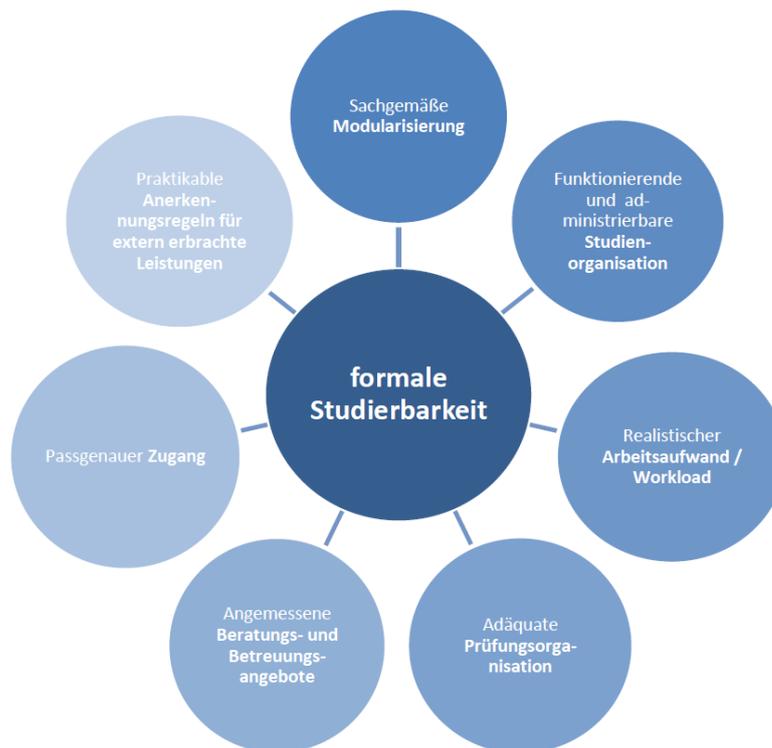


Abbildung 1: Aspekte formaler Studierbarkeit<sup>1</sup>

Neben den formalen Aspekten der Studierbarkeit wurden die spezifischen Bedarfe berufsbegleitend Studierender und die Spezifik des didaktischen Konzepts des Blended-Learning bei der Konzeptentwicklung berücksichtigt.

Die Evaluation in den berufsbegleitenden Masterstudiengängen verfolgt das Ziel diese kontinuierlich zu verbessern. Folgende Aspekte dienen als Grundlage:

- Abfrage der Zufriedenheit der Studierenden sowie der Dozentinnen und Dozenten
- (medien-)didaktische und inhaltliche Weiterentwicklung der berufsbegleitenden Masterstudiengänge
- Optimierung der organisatorischen Umsetzung der berufsbegleitenden Masterstudiengänge

<sup>1</sup> Verbund Norddeutscher Universitäten: Sicherung der Studierbarkeit durch Qualitätsmanagement in Studium und Lehre. [http://www.uni-nordverbund.de/fileadmin/user\\_upload/Projektplan\\_Studierbarkeit.pdf](http://www.uni-nordverbund.de/fileadmin/user_upload/Projektplan_Studierbarkeit.pdf) - abgerufen am 17.02.2016

- Orientierung am Arbeitsmarkt
- Verzahnung von wissenschaftlichen Erkenntnissen und beruflicher Praxis

Das vorhandene Befragungskonzept involviert die Studierenden sowie die mitwirkenden Dozentinnen und Dozenten. Die nachfolgende Abbildung 2 stellt das Befragungskonzept in seinem Ablauf dar.

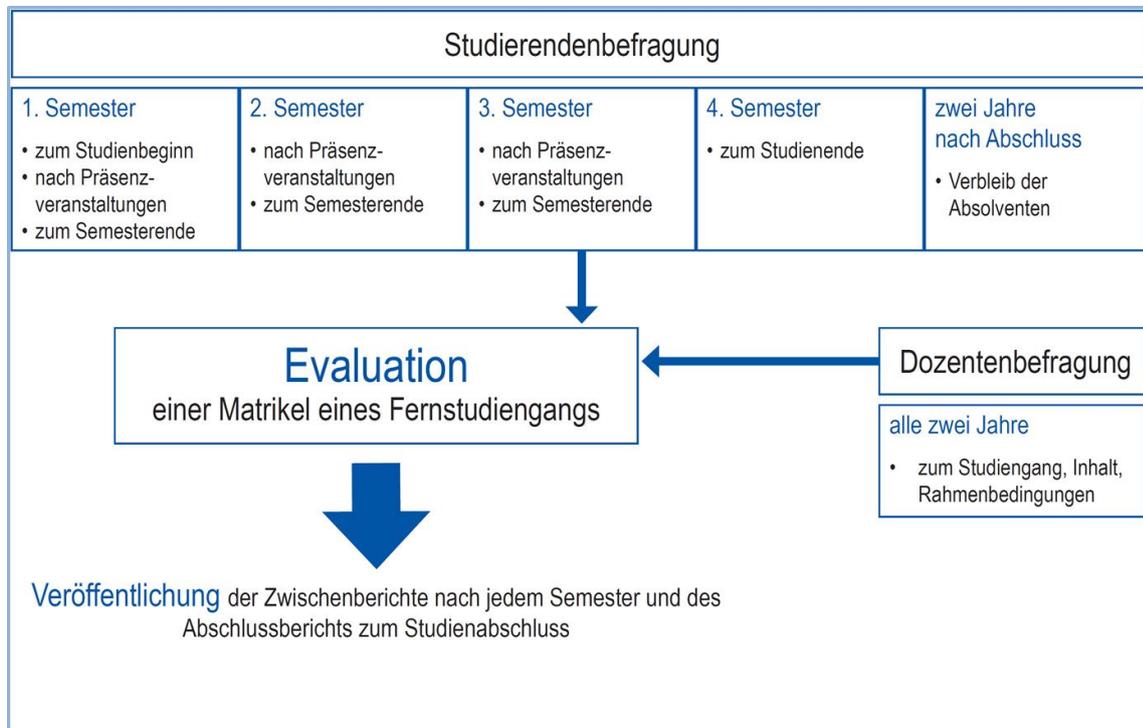


Abbildung 2: Befragungskonzept für die berufsbegleitenden Masterstudiengänge der Wissenschaftlichen Weiterbildung

Die **Eingangsbefragung** erhebt bei Studienbeginn Daten zu:

- Entscheidungskriterien für die Wahl des Studiengangs
- Motivation, Erwartungshaltung und Ausgangssituation der Studierenden bei Studienbeginn
- Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der Auftaktveranstaltung

Die **Präsenzbefragungen** evaluieren die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der Organisation, dem Inhalt und der didaktischen Gestaltung der jeweiligen Präsenzveranstaltung. Die Evaluation bezieht sich auf folgende Dimensionen:

- Allgemeines – Rahmenbedingungen und Organisation
- Teilbereiche der Präsenzveranstaltung – inhaltliche und didaktische Umsetzung
- Ausblick für nachfolgende Präsenzveranstaltungen

Die **Semesterbefragungen** messen die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit dem aktuell abgeschlossenen Fachsemester. Dabei werden folgende Dimensionen einbezogen:

- Allgemeine Einschätzung – Studium bisher, Studienbegleitung und -organisation
- Einschätzung der einzelnen Lehreinheiten – Relevanz, Wissenschaftlichkeit, Praxisbezug

- Qualität der Lernmaterialien
- Qualität der Online-Seminare und Webinare
- Gründe für den (Nicht-)besuch der Präsenzveranstaltungen
- Feedback zur Art, Umsetzbarkeit und zum Schwierigkeitsgrad der Prüfungsvorleistungen/ Prüfungsleistungen

Im Rahmen der **Abschlussbefragung** haben die Studierenden die Möglichkeit, das gesamte Studium im Hinblick auf das Curriculum, die angewandten Lehr-Lernszenarien und die organisatorische Umsetzung sowie die (berufliche) Verwertbarkeit abschließend zu bewerten.

Die **Verbleibsbefragung** erfolgt zwei Jahre nach Studienabschluss und stellt die Verwertbarkeit der Studieninhalte für das Berufsleben in den Mittelpunkt – aktuelle berufliche Situation, Veränderung der beruflichen Situation nach Studienabschluss, Perspektive des Arbeitgebers, Rückblick auf das Studium (Vergleich von Erwartungen und Zielerfüllungen).

Die **Durchführung der Befragungen** in den Studiengängen erfolgt ausschließlich als TAN-basierte Onlineumfragen mit einem standardisierten Anschreiben nach einem vereinheitlichten Verfahren (Laufzeit der Befragung zwei Wochen, Erinnerungsmail nach einer Woche) über die Software EvaSys. Der automatisierte Versand erfolgt über Funktionsaccounts.

Die Auswertung der Befragungen erfolgt deskriptiv in Form eines Mittelwertvergleichs in Tabellen- und Diagrammform, um Stärken und Schwächen zu identifizieren und gegebenenfalls auch Schlussfolgerungen in Fortschreibung über drei Jahrgänge zu ziehen. Studiengangübergreifende Auswertungen als Mittelwertvergleich in Tabellen- und Diagrammform sind ebenfalls möglich.

In der ersten Förderphase des Projekts KOSMOS im Rahmen des Bund-Länder-Wettbewerbs „Aufstieg durch Bildung: offene Hochschulen“ wurden Erprobungen in sechs Studienformaten durchgeführt. Die erprobten Studienformate waren als Blended-Learning-Konzepte oder als reine Onlineangebote konzipiert. Entsprechend wurden Evaluationsinstrumente – qualitativ und quantitativ – entwickelt. Auch hier wurden im Rahmen der Evaluationen sowohl die Studierenden als auch die Dozentinnen und Dozenten einbezogen. Zielstellung war auch hier die Weiterentwicklung der Studienformate im Hinblick auf eine spätere Implementierung.

## 2 Zielstellung

Ziel ist es, das Befragungskonzept der Wissenschaftlichen Weiterbildung zu einem umfassenden Evaluationskonzept zu erweitern. Das bedeutet, dass:

- die Übertragbarkeit des Befragungskonzepts der berufsbegleitenden Masterstudiengänge auf andere Weiterbildungsformate – berufsbegleitender Bachelor, Zertifikatskurse – geprüft werden sollte
- neben den Studierenden und den Dozentinnen und Dozenten weitere Anspruchsgruppen einbezogen werden sollten (siehe Punkt 3.3.)
- weitere Erhebungsinstrumente, insbesondere für qualitative Erhebungsmethoden, entwickelt und genutzt werden sollten

- die Spezifik von reinen Online-Lernangeboten berücksichtigt werden sollte und entsprechende Erhebungsinstrumente entwickelt werden
- die spezifischen Bildungsbedarfe heterogener Zielgruppen, im Besonderen von Teilnehmenden ohne Hochschulerfahrung, berücksichtigt werden sollten

Das vorliegende Arbeitspapier soll Handlungsempfehlungen geben, mit welchen Maßnahmen und Instrumenten das Ziel eines umfassenden Evaluationskonzepts umgesetzt werden kann.

### 3 Evaluationskonzept für die Wissenschaftliche Weiterbildung

#### 3.1 Evaluation durch Studierende und Teilnehmende

Das vorhandene Befragungskonzept für die berufsbegleitenden Masterstudiengänge hat sich seit der Einführung im Jahr 2008 bewährt. Es wurden und werden nützliche Ergebnisse für die Weiterentwicklung der Studiengänge generiert, die im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung zumeist zeitnah umgesetzt werden können. Die vorhandenen Fragebögen für die Eingangsbefragung, Präsenzbefragung, Semesterbefragung und Abschlussbefragung für Studierende sowie die Verbleibsbefragung für Absolventinnen und Absolventen werden kontinuierlich optimiert. Die Übertragbarkeit auf berufsbegleitende Bachelorstudiengänge und Zertifikatskurse ist problemlos möglich. Die gewählte Form der quantitativen Evaluation in Form von Fragebögen hat sich ebenfalls bewährt.

Die Erweiterung des vorhandenen Befragungskonzepts ist im Hinblick auf die Evaluation von E-Learningangeboten notwendig. Der E-Learninganteil im Rahmen des genutzten Blended-Learning-Konzepts und das Angebot von reinen E-Learningangeboten sind im Verlauf der letzten fünf Jahre stetig gestiegen, so dass die Entwicklung geeigneter standardisierter Evaluationsinstrumente unabdingbar ist.

Da die Wissenschaftliche Weiterbildung in mehreren Geschäftsfeldern agiert und neben berufsbegleitenden Studiengängen auch Weiterbildungsangebote in Form von Workshops und Tagesseminaren anbietet, sollte aus den vorhandenen Fragebögen ein standardisiertes TAN-basiertes Instrument in EvaSys entwickelt werden.

#### 3.2 Evaluation durch Dozentinnen und Dozenten

Die Nutzung von Fragebögen für die Evaluation durch Dozentinnen und Dozenten in den berufsbegleitenden Masterstudiengängen hat sich in der Vergangenheit bewährt, wenn die schriftliche Befragung an einen konkreten Anlass, wie zum Beispiel eine anstehende Re-akkreditierung geknüpft war oder Standardinformationen als Grundlage für Diskussionen benötigt wurden. Der vorhandene Fragebogen befindet sich derzeit in Überarbeitung.

Im Rahmen der ersten Förderphase des Projekts KOSMOS wurden nach der Erprobung eines Studienformats leitfadengestützte Interviews mit den beteiligten Dozentinnen und Dozenten durchgeführt, um gezielt Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Angebots im Hinblick auf die Zielgruppe, die Inhalte, die didaktische Umsetzung und die Organisation zu generieren. Die mündliche Befragung stellte in Bezug auf die Durchführung und Auswertung eine sehr zeitintensive Methode dar, sie hat sich jedoch bei der Modifizierung des Studienformats sehr bewährt.

### 3.3 Evaluation durch weitere Anspruchsgruppen

Die Wissenschaftliche Weiterbildung hat nachfolgende Anspruchsgruppen identifiziert, die neben Studierenden und Dozentinnen und Dozenten im Rahmen der Evaluation berücksichtigt werden sollten.

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Team für die organisatorische Umsetzung der Studienformate verantwortlich sind (Ausführung der wissenschaftsorganisatorischen und verwaltenden Aufgaben, Schnittstelle zwischen Studierenden und Dozentinnen und Dozenten)
- Studienabbrecher (wenn die Gründe für den Abbruch in der inhaltlichen Ausrichtung, der didaktischen oder organisatorischen Umsetzung des Studienformats liegen)
- Arbeitgeber (Akkreditierung/Re-Akkreditierung: Theorie-Praxistransfer; Arbeitsmarktorientierung)
- Verbände (Trendthemen, Bedarf an Fach- und Führungskräften innerhalb der Branche)
- Kooperationspartner – intern und extern, die an der inhaltlichen, didaktischen und organisatorischen Umsetzung eines Studienformats beteiligt sind

### 3.4 Evaluationsinstrumente

Generell ist zu überdenken, ob die Nutzung von Fragebögen als einziges Evaluationsinstrument sinnvoll ist. Um das Feedback von beteiligten Dozentinnen und Dozenten in den verschiedenen Studienformaten einzuholen, bieten sich strukturierte Gespräche mit Unterstützung von Leitfragen an, um konkrete Verbesserungspotentiale zu identifizieren und gemeinsam entsprechende Handlungsempfehlungen abzuleiten. Neben Einzelgesprächen bieten sich zum Beispiel in den berufsbegleitenden Studiengängen und Zertifikatskursen Fokusgruppeninterviews an.

Die Studierenden sollten im Rahmen jeder Veranstaltung die strukturierte Möglichkeit von der Dozentin bzw. dem Dozenten erhalten, mündlich Feedback zu geben. Bei Präsenzveranstaltungen sollte immer ein Zeitfenster für den Austausch mit dem verantwortlichen (Studiengang)-Team eingeplant werden, um organisatorische Fragen zu klären und die Möglichkeit für ein Feedback durch die Studierenden zu schaffen.

Die Evaluation von E-Learningformaten steht vor der Herausforderung, Standardisierung und Flexibilität miteinander zu vereinbaren. So soll die Evaluation Vergleichbarkeit unter sehr diversifizierten Szenarien und Kombinationen von Formaten herstellen und dennoch spezifische Fragestellungen für die einzelnen Bestandteile der Angebote ermöglichen. Bei der Fülle an Möglichkeiten, wie ein konkretes E-Learningangebot aufgebaut ist, schien es weder zielführend noch nachhaltig, eine ebenso große Anzahl an standardisierten Fragebögen zu konzipieren. Stattdessen wurde der Ansatz gewählt, einen umfangreichen Itempool mit Standardfragen zu entwickeln. Aus diesem werden entsprechend der Spezifik des jeweiligen E-Learningformats relevante Fragestellungen ausgewählt und zu einem Fragebogen zusammengestellt. Die Auswahl der Fragen erfolgt über die vorhandenen Elemente des Lernangebotes, z.B. Lehrvideos und Lerntests in Kombination mit einer Phase der Onlinebetreuung. Die Entwicklung eines Itempools für E-Learningformate sowie dessen Erprobung wird durch das APF 4 „Qualitätsentwicklung“ und das APB 3 „Bildungsmanagement professionalisieren“ bereits umgesetzt.

In Punkt 3.3 wurden weitere Anspruchsgruppen definiert, die im Rahmen der Evaluation einbezogen werden sollten.

[Studienabbrecherinnen und Studienabbrecher](#) können einen wesentlichen Beitrag für die Weiterentwicklung eines Studienformats geben, sofern der Studienabbruch angebotsbedingt erfolgt ist. Es gestaltet sich jedoch

schwierig, Studienabbrecherinnen und Studienabbrecher zu erreichen und für ein Feedback zu motivieren. Sofern ein angebotsbedingter Studienabbruch erfolgt ist, können kurze telefonische Leitfrageninterviews genutzt und wichtige Hinweise für die inhaltliche, didaktische und organisatorische Modifizierung eines Studienformats gewonnen werden.

In Bezug auf die Zielstellung Studienformate zu entwickeln, die sich an den aktuellen Anforderungen des Arbeitsmarkts orientieren, den Theorie-Praxistransfer gewährleisten und Trendthemen aufgreifen, müssen **Verbände und Arbeitgeber** in die Evaluation einbezogen werden. Verbände können über Online-Fragebögen gezielt angesprochen werden. Bei den Arbeitgebern bietet es sich an, kurze telefonische Leitfadeninterviews durchzuführen. Die Studierenden der berufsbegleitenden Masterstudiengänge könnten den Kontakt zu ihren Arbeitgebern herstellen und somit den Zugang erleichtern.

**Kooperationspartner** stellen eine weitere externe Anspruchsgruppe dar, die zwingend in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess involviert werden müssen. Da mit Kooperationspartnern ein beständiger Austausch erfolgt, sollten stattfindende Gespräche gleichzeitig genutzt werden, um gezielt Fragen der Evaluation zu diskutieren.

Die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**, die als Team für die organisatorische Umsetzung der Studienformate verantwortlich sind, werden im Rahmen der Evaluation häufig vernachlässigt. Diese interne Anspruchsgruppe nimmt jedoch eine besonders wichtige Rolle ein. Als Schnittstelle zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen und Hauptansprechpartner für die Studierenden haben sie einen umfassenden Überblick über das jeweilige Studienformat. Mindestens einmal jährlich sollte ein verantwortliches Team im Rahmen eines Workshops – gegebenenfalls extern moderiert – eine Selbstevaluation durchführen und für sich entsprechende Handlungsstrategien für die kontinuierliche Verbesserung eines Studienformats ableiten.

### 3.5 Rahmenbedingungen

Grundsätzlich sollten alle quantitativen Befragungen mit standardisierten Online-Fragebögen mit Hilfe der Software EvaSys erfolgen. Die Erhebung der Daten muss entsprechend der geltenden Datenschutzvorgaben erfolgen.<sup>2</sup> Generell sind nur Daten zu erheben, die auch tatsächlich benötigt und genutzt werden. Es gilt der Grundsatz der Datensparsamkeit. Die Durchführung aller Evaluationsmaßnahmen sollte zudem unter dem Aspekt erfolgen, dass die Ressourcen aller beteiligten Anspruchsgruppen begrenzt sind. Für die Umsetzung der Evaluationsmaßnahmen sollten die stattfindenden Prozesse geprüft und gegebenenfalls optimiert werden. Für die Aufbereitung und Weitergabe der Evaluationsergebnisse sind standardisierte Prozesse zu definieren und zu dokumentieren.

### 3.6 Vorgehensweise zur Konzeption eines Fragebogens

Alle Erhebungsinstrumente werden nach einem einheitlichen Verfahren entwickelt und erprobt. Neue Evaluationsvorhaben werden durch eine interne Expertengruppe konzipiert unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wissenschaftlichen Weiterbildung. Als hochschulinterner Partner für Neuentwicklungen oder umfassende Überarbeitungen der Erhebungsinstrumente fungiert die Stabsstelle für Hochschul- und Qualitätsentwicklung HQE.

---

<sup>2</sup> vgl. Verfahrensbeschreibungen und Sicherheitskonzept

Für eine aussagekräftige Evaluation ist es unerlässlich, die **Evaluationsfrage** eingangs zu klären. Neben dem Anlass und der Verwendung der Ergebnisse ist auch der Gegenstand der Erhebung präzise und umfassend zu formulieren. Es bietet sich an, diesen Schritt mit den Beteiligten durchzuführen, die die Ergebnisse verwenden sollen.

Ist die Zielstellung gefunden, wird eine geeignete **Erhebungsmethode** ausgewählt. Aus dem vorigen Schritt kann sich ggf. bereits eine Einschränkung der möglichen Methoden ergeben. Daneben spielen Aspekte der Realisierbarkeit ebenfalls eine Rolle. Stehen die notwendigen Ressourcen zur Verfügung, die generierten Daten auch auszuwerten? Sind die Kompetenzen im Team vorhanden, um die Erhebungsmethode durchzuführen oder sollten externe Dienstleister hinzugezogen werden? Dieser Schritt kann in der Regel von kundigen Teammitgliedern abgeschätzt werden.

Evaluation von Bildungsmaßnahmen dient dazu, die Qualität ebendieser zu bewerten. Dazu muss zunächst geklärt werden, was unter Qualität für das konkrete Bildungsangebot verstanden wird und welche der zahlreichen **Kriterien von Qualität** in der Erhebung evaluiert werden sollen. Hierbei wird erneut auf die Zielstellung der Erhebung zurückgegriffen. Sollen die Ergebnisse primär der Rechenschaftslegung dienen, werden z.B. andere Aspekte erhoben werden, als für eine Weiterentwicklung der didaktischen Qualität eines Angebotes. Auch für diese Frage bietet es sich an, einen größeren Kreis an beteiligten Personen einzubeziehen, um verschiedene Perspektiven auf Qualität zu berücksichtigen.

Sind die Qualitätsdimension umrissen, werden die gewählten **Kriterien operationalisiert**. Für die Ableitung der Indikatoren und Items können etablierte Fragensammlungen herangezogen werden, die bereits in Tests validiert wurden. Sollte dies nicht möglich sein, ist für diese Phase ausreichend Zeit eingeplant werden. Am Ende dieses Schrittes liegen im Idealfall mehrere Items für jeden Indikator vor, die im folgenden Schritt geprüft werden.

Die **Itemsammlung** wird einem Pretest unterzogen, der möglichst mit Personen durchgeführt wird, die in relevanten Kriterien Übereinstimmungen mit der Zielgruppe haben. Beim Pretest soll die Eignung und Verständlichkeit der formulierten Items überprüft werden, um diese ggf. zu überarbeiten. Da dieser Schritt solide Kenntnisse in der empirischen Sozialforschung erfordert, bietet es sich an, diesen Part extern oder durch entsprechende Kooperationspartner innerhalb der eigenen Einrichtung durchführen zu lassen.

Diejenigen Items, die den Pretest bestanden haben, werden im finalen **Erhebungsinstrumente** zusammengeführt und in die Praxis überführt.

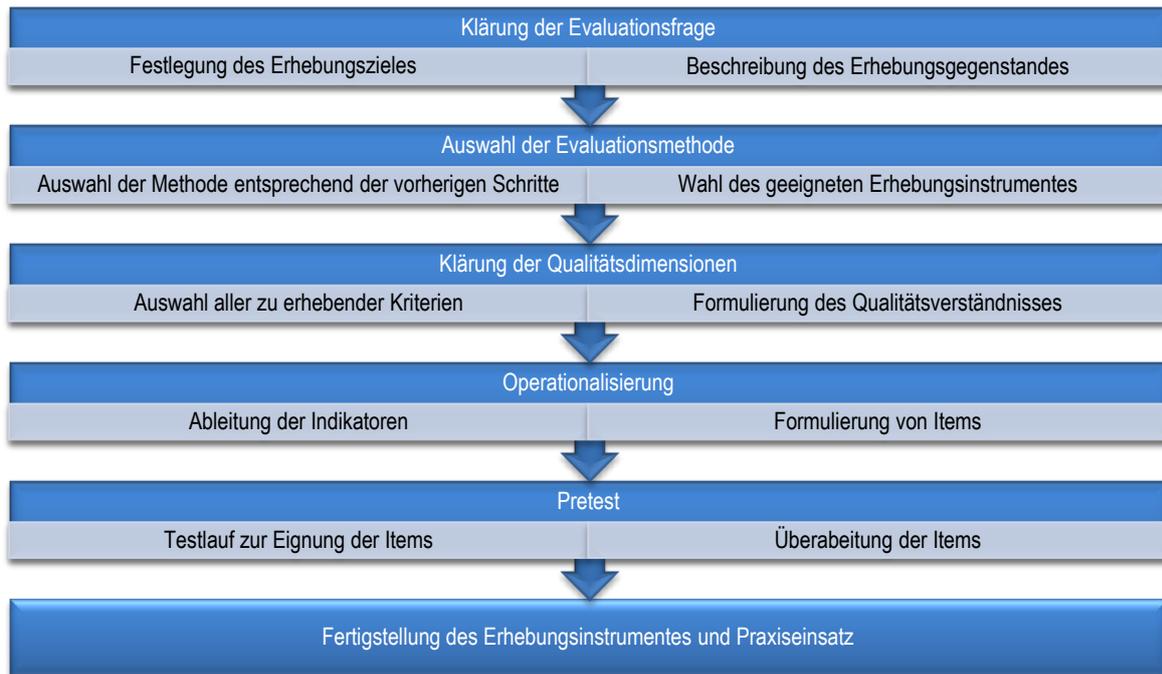


Abbildung 3: Schritte zur Erstellung eines Erhebungsinstrumentes

## 4 Fazit

Das vorhandene Befragungskonzept für die Evaluation der berufsbegleitenden Masterstudiengänge bildet eine sehr gute Grundlage für die Entwicklung und Umsetzung eines umfassenden Evaluationskonzepts. Dafür sollten wie aufgezeigt, zukünftig qualitative und quantitative Evaluationsmethoden genutzt werden und neben den Studierenden und Dozentinnen und Dozenten weitere Anspruchsgruppen einbezogen werden. Grundsätzlich gilt dabei, dass Daten sparsam zu erheben sind und die Ressourcen aller Beteiligten beachtet werden müssen.

## 5 Zusammenfassung

Anspruchsgruppe	Art der Befragung	Methode	Evaluationsinstrument	Maßnahme(n)
Studierende	Eingangsbefragung	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Kontinuierliche Prüfung und Anpassung des Fragebogens
	Präsenzbefragung	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Kontinuierliche Prüfung und Anpassung des Fragebogens
	Befragung E-Learningformate	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Erarbeitung eines Itempools
	Semesterbefragung	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Kontinuierliche Prüfung und Anpassung des Fragebogens
	Abschlussbefragung	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Kontinuierliche Prüfung und Anpassung des Fragebogens
	Verbleibsbefragung	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Kontinuierliche Prüfung und Anpassung des Fragebogens
	Feedbackrunde bei Präsenzveranstaltungen	Mündliche Befragung	Fokusgruppeninterview	Ggf. Formulierung von Leitfragen, Einrichtung eines Zeitfensters bei Präsenzveranstaltungen
Teilnehmende	Zufriedenheitsbefragung für Workshops/Seminare	Schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen	Erarbeitung eines standardisierten Online-Fragebogens in EvaSys
Dozentinnen und Dozenten	Dozentenbefragung für Standardinformationen	Schriftliche Befragung	Standardisierter Fragebogen	Überarbeitung und ggf. Einarbeitung in Evasys
	Dozentenbefragung für Weiterentwicklung eines Studienformats	Mündliche Befragung	Einzel- oder Fokusgruppeninterview	Erarbeitung von Leitfragen, Prozessbeschreibung für die Durchführung

Anspruchsgruppe	Art der Befragung	Methode	Evaluationsinstrument	Maßnahme(n)
Studienabbrecherinnen und -abbrecher	Gründe für Studienabbruch	Mündliche Befragung	Einzelinterview	Erarbeitung von Leitfragen für Interview
Verbände und Arbeitgeber	Arbeitsmarktorientierung, Theorie-Praxis-Transfer sichern, Trendthemen identifizieren	Mündliche und schriftliche Befragung	Standardisierter Online-Fragebogen (Verbände) Einzelinterview (Arbeitgeber)	Erarbeitung eines standardisierten Online-Fragebogens in EvaSys Erarbeitung von Leitfragen für Interview
Kooperationspartner	Befragung zur Weiterentwicklung eines Studienformats	Mündliche Befragung	Einzelinterview	Erarbeitung von Leitfragen für Interview
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Weiterentwicklung eines Studienformats, Prozessoptimierung	Mündliche Befragung	Selbstevaluation	Erarbeitung von Leitfragen, Prozessbeschreibung für die Durchführung