



# Feedback und Evaluation im Kontext von QML

29.04.2015  
Dr. Franz Huber  
Qualitätsagentur an ISB



# Gliederung

---

1. Begriff: Evaluation
2. Begriff: Feedback
3. Elemente eines systematischen Qualitätskreislaufs
4. Evaluation und Feedback
5. Qualität: allgemeine Definition
6. Merkmale, Anforderungen, Indikatoren
7. Ziele der Evaluation:
  - Wissensgewinnung
  - Schulentwicklung
  - Rechenschaft, Kontrolle
  - Normendurchsetzung
8. Formen der Evaluation
9. Informationsquellen, Evaluationsinstrumente
10. Triangulation

# 1. Begriff: Evaluation

(Berkemeyer & Müller, 2010; Hense, 2006; Thiel & Thillmann, 2012; Kuper, 2005)

1. Es gibt keine einheitliche Definition.
2. Evaluation ist
  - ♦ die Messung bestimmter Aspekte von Qualität mittels objektiver Messinstrumente
  - ♦ und deren Bewertung
  - ♦ zum Zweck der Qualitätsverbesserung.
3. Evaluation ist ein Dreiklang aus
  - ♦ beschreiben: Information über den Sachverhalt einholen (was und wie)
  - ♦ bewerten: (Bewertungs-)Maßstäbe anlegen (Qualitätskriterien, „Werte“)
  - ♦ entscheiden: einen Zweck verfolgen, optimieren, Qualität verbessern
4. Unterschied: Selbstevaluation und interne Evaluation
5. Interne Evaluation
  - ♦ der Zielerreichung?
  - ♦ der Wirksamkeit von Maßnahmen?

## 2. Begriff: Feedback

„Eines der Hauptergebnisse (Hatties) ... bezieht sich ... auf die Verstärkung des Feedbacks. ... Das an die Lehrperson gerichtete Feedback darüber, was Lernende leisten können und was nicht, ist wirksamer als das Feedback, das sich an die Lernenden richtet“ (Hattie 2013, S. 4).

... „ist eine Information, die von einem Akteur über Aspekte der eigenen Leistung oder des eigenen Verhaltens gegeben wird“ (Hattie 2013, S. 206).

... „ist die Rückübermittlung von Informationen durch den Empfänger einer Nachricht an den Sender jener Nachricht. Diese Informationen melden dem Sender, was der Empfänger wahrgenommen bzw. verstanden hat, und ermöglichen dem Sender durch etwaige Korrektur des Verhaltens auf die Rückmeldungen des Empfängers zu reagieren“ (<http://de.wikipedia.org/>).

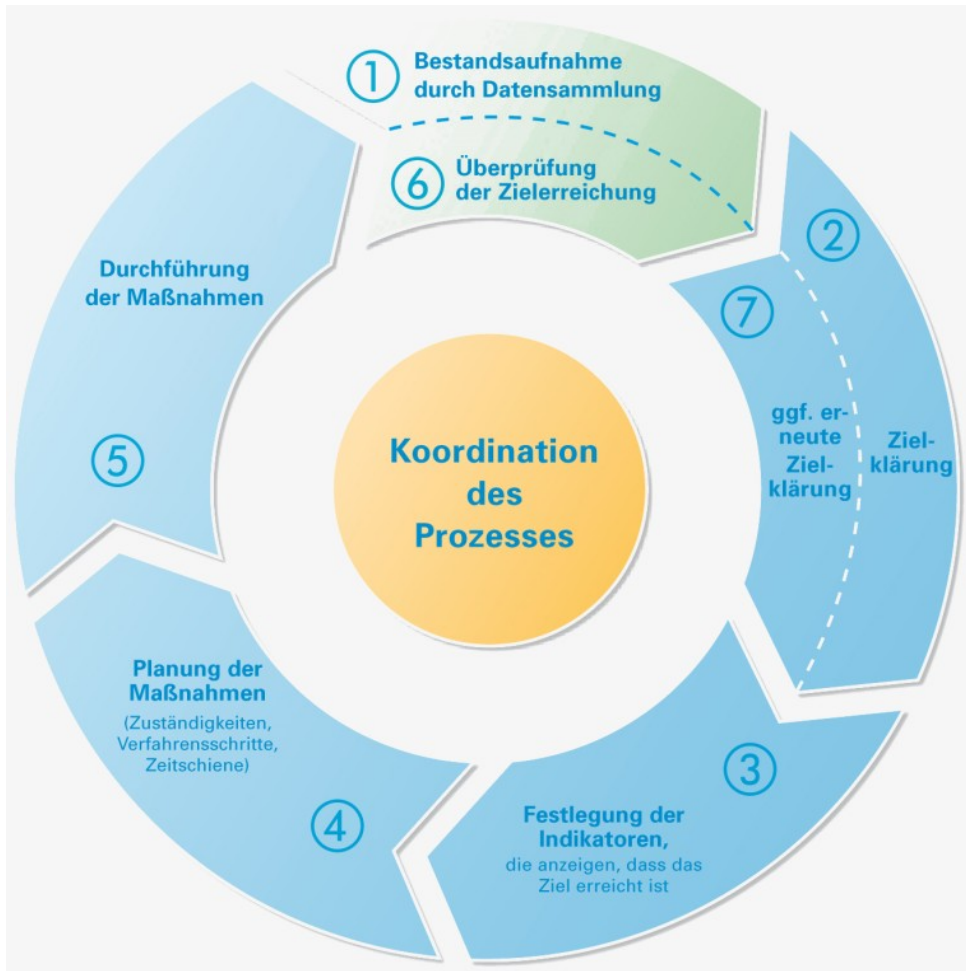
## 2. Begriff: Feedback

„Die wichtigsten Feedback-Fragen sind:

- Wohin gehe ich (Lernintentionen/Ziele/Erfolgskriterien)
- Wie komme ich voran? (Selbstbewertung und Selbsteinschätzung) und
- Wohin geht es als Nächstes? (Fortschreiten, neue Ziele)“

(Hattie 2013, S. 210)

## 3. Elemente eines systemat. Qualitätsmanagements



1. Bestandsaufnahme (z.B. externe Evaluation, systematisches Monitoring)
2. Zielklärung
3. Festlegung: Indikatoren
4. Planung: Maßnahmen
5. Durchführung: Maßnahmen
6. Interne Evaluation: Überprüfung der Zielerreichung

## 4. Evaluation und Feedback

„Die wichtigsten Feedback-Fragen sind:

- Wohin gehe ich (Lernintentionen/Ziele/Erfolgskriterien)
- Wie komme ich voran? (Selbstbewertung und Selbsteinschätzung) und
- Wohin geht es als Nächstes? (Fortschreiten, neue Ziele)“ (Hattie 2013, S. 210)

Unterschied: Evaluation – Feedback

- informieren
- bewerten
- entscheiden

„Jede evidenzbasierte Entscheidung ... muss ... auf ihre Effekte hin überprüft werden und das Evaluationsergebnis in den Entwicklungskreislauf einfließen“ (Pandt 2014, S. 80).

## 5. Qualität: allgemeine Definition

Qualität ist der „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“ (EN ISO 9000, 2005).

Die Qualität gibt an, in welchem Maße ein Produkt (Ware oder Dienstleistung) den bestehenden Anforderungen entspricht.

### **Qualität**

- ist keine beobachtbare Eigenschaft oder Beschaffenheit eines Objekts.
- ist ein relativer Begriff (interessenabhängig: für wen, wozu).
- beruht auf normativen Festlegungen (Qualitätskriterien).
- ist Resultat einer Zuschreibung, einer Bewertung, einer Gegenüberstellung von Sein und Sollen.



## 6. Merkmale, Anforderungen Indikatoren

---

Qualität ist der „Grad, in dem ein Satz inhärenter **Merkmale Anforderungen** erfüllt“ (EN ISO 9000, 2005).

### Merkmals Kriterium

(= erwünschter  
Zustand, Ziel)

Sicherheit des  
Fahrzeugs

### Anforderung

(= Bedingung für Ziel-  
erreichung)

- Die Betätigung der Fußbremse sorgt für eine optimale Verzögerung.
- Fahrgastkabine ist gegen Aufprall geschützt.
- ...

### Indikator

(= Hinweis, Spur)

Scheibenbremsen  
ohne Riefen  
funktionierender  
Bremskraftverstärker  
Gleichmäßiger Bremsdruck  
ABS  
... siehe TÜV-Mängelliste

## 7. Ziele der Evaluation

(Landwehr, 2011)

Instrument der  
Wissensgewinnung

Instrument der  
Rechenschaftslegung

Instrument der  
Schulentwicklung

Instrument der  
Normendurchsetzung

# Wissensgewinnung

1. Faktenwissen: Wissen muss den Tatsachen entsprechen
2. Erklärungswissen: Wissen über kausale Zusammenhänge
3. Bewertungswissen: Glaubwürdigkeit und Unabhängigkeit der Bewertung
4. Problemwissen: Es geht nicht um Entdeckung neuer, sondern die Offizialisierung bereits bekannter Probleme
5. Handlungswissen: genaue Hinweise darauf, was getan werden kann (Empfehlungen)

## Voraussetzungen

- Interesse an Informationen
- Aktive, partizipative Problemlösung
- Sensibilität für schulinterne Kommunikation
- Gehaltvolle Analysen
- Validität der Evaluationsergebnisse
- Anschlussfähigkeit des Wissens

# Schulentwicklung

---

1. Ergebnisse der externen Evaluation überzeugen und besitzen die Motivationskraft, Entwicklungen in Gang zu setzen.
2. Wirksamkeit der externen Evaluation wird meist auf die Entwicklungsfunktion reduziert:
  - Akzeptanzstudien
  - Studien zu Maßnahmen in Folge der externen Evaluation

## Voraussetzungen

1. Evaluationsprozess
  - Vertrauenswürdigkeit (Transparenz, Beteiligung, Kommunikation, Rückmeldung)
2. Schule
  - Innovationsbereitschaft, Interesse an Evaluationsergebnissen,
  - partizipative Verarbeitung der Ergebnisse,
  - Kompetenz und Ressourcen zum change management, internes QM,
  - Erwartungsdruck von außen
3. Unterstützung (Qualität, Verfügbarkeit)

# Rechenschaft, Kontrolle

1. Rechenschaft: Qualitätsnachweis
2. Kontrolle: Vergleich zwischen geplanter und realisierte Qualität, Analyse der Ursachen für mögliche Abweichungen (Monitoring)
3. Rechenschaftsorientierte Informationsbeschaffung durch
  - interne Evaluation (Selbststeuerung: Glaubwürdigkeitsvorbehalt, Metaevaluation)
  - externe Evaluation (Fremdsteuerung, Anordnung von Verbesserungsmaßnahmen)

## Voraussetzungen

- Glaubwürdigkeit, Nachvollziehbarkeit der Bewertung
- Anerkennung des Evaluationsverfahrens
- Aufbereitung von Daten für das Monitoring
- Kommunikation der Evaluationsergebnisse (Veröffentlichung, Ableitung von Entwicklungszielen)
- Glaubwürdige Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen (Schulentwicklungsprogramm)
- Überprüfung der Zielerreichung (interne Evaluation)

# Normendurchsetzung

1. Wirksame Kommunikation von Erwartungen und Normen  
(Qualitätstableau)  
Qualitätskriterien: Normen mit hoher Verbindlichkeit
2. Indikatoren sind Hinweise, die abstrakte Qualitätsvorstellungen messbar machen (Messinstrumente).  
Können Indikatoren auch Qualitätsverbesserungen anleiten?

## Voraussetzungen

- Transparente Normvorgaben (Qualitätskriterien)
- Indikatoren müssen einen nachvollziehbaren Bezug zu den Qualitätskriterien haben (handlungsleitend ist nicht der Indikator, sondern die Anforderung)
- Normen müssen adressatenbezogen sein (hilfreich für die Praxis)
- Normen müssen anerkannt, inhaltlich oder verfahrensbezogen legitimiert sein

## 8. Formen der Evaluation

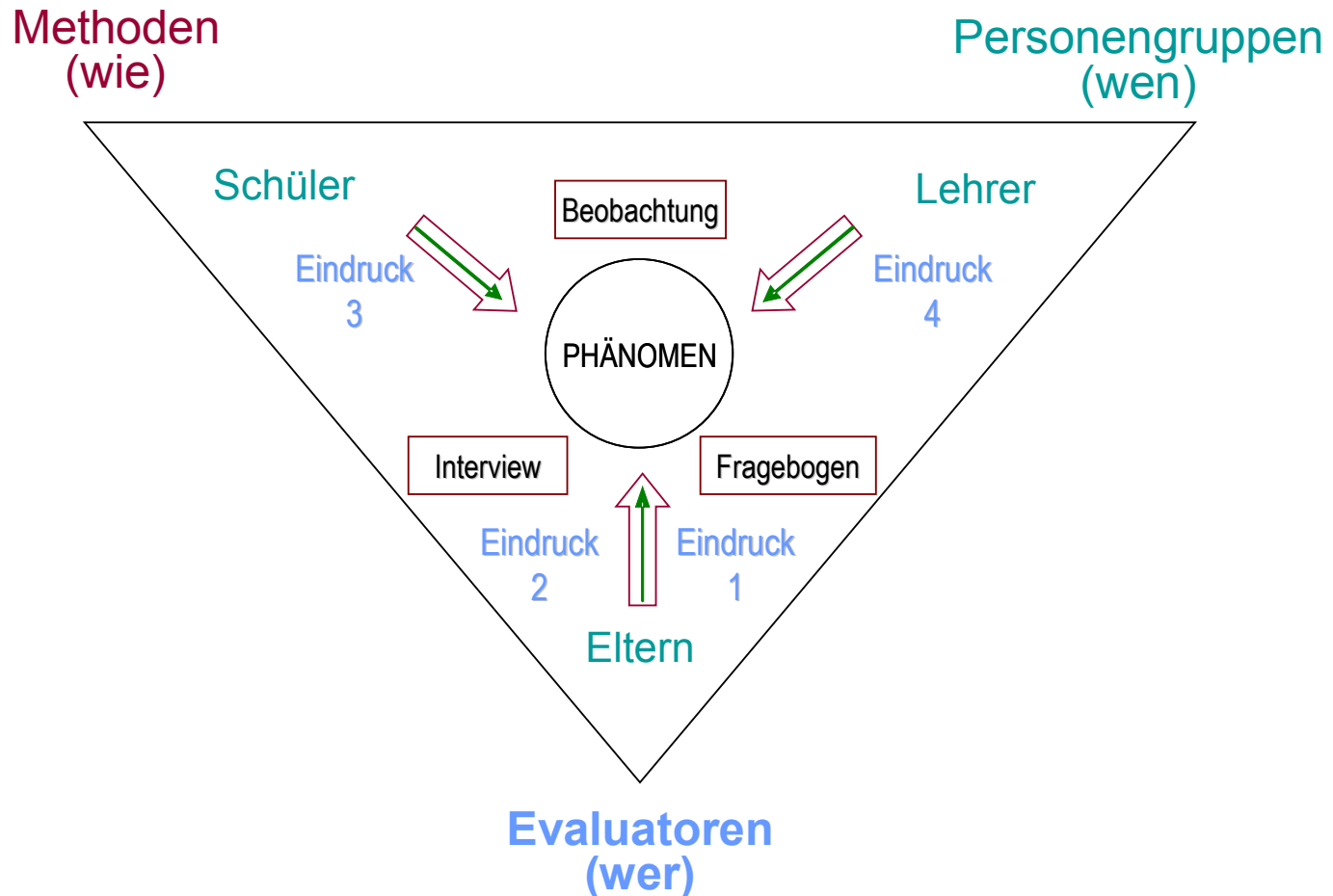
- (1) Bestandsaufnahme: Stärken und Schwächen erkennen
- (2) Monitoring: Daten über die Prozesse beständig im Auge haben
- (3) (Individual-)Feedback: Rückmeldung einholen, um mein eigenes Handeln und Verhalten zu korrigieren
- (4) Überprüfung der Zielerreichung
  - Maßnahme erfolgreich?
  - Ziel erreicht?

# 9. Informationsquellen, Evaluationsinstrumente

Dimensionen	Fakten
Beispiele	Schülerzahlen, Schulabbrecher, Alter, Klassen- größe, Noten, Schulabschluss
Erhebungs- verfahren	<b>Erfassen</b> Auszählen
Erhebungs- instrumente	Erhebungsbogen



# 10. Triangulation



**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**