



TQU Verlag

Das Seminar- Feedback

Weiterbildung optimieren

QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Testen und Anwenden

Das Seminar-Feedback

Fragebogen, Auswertung und Kano-Handlungsoptionen

[Autor: Jürgen P. Bläsing](#)

Die Befragung der Teilnehmer einer Veranstaltung, einer Weiterbildung oder eines betriebsinternen Seminars ist eine wichtige Quelle für die Wirkung und die Akzeptanz der gebotenen Inhalte, der beteiligten Personen und des organisatorischen Rahmens. Die Befragten sollen zum einen dem Teilnehmer die Möglichkeit geben, sich selbst über die Veranstaltung für die Meinung zu bilden, seine Erfahrungen auszudrücken und gegebenenfalls seine Unzufriedenheit für die Veranstalter zu bezeugen. Der Veranstalter bietet das Seminar-Feedback zum anderen eine Bestätigung seiner Annahmen und Bemühungen, aber auch Ansätze zur Verbesserung und zur Korrektur. Die Befragung soll aber auch direkte Kontakte in besonders auffälligen Feedbacks ermöglichen. Dies setzt eine solide und umfassende Rückmeldung voraus.

Dieses QUALITY APP bietet eine standardisierte Vorgehensweise für die Teilnehmerbefragung, die in TQU seit über 10 Jahren erfolgreich eingesetzt wurde. Auf der Basis frei definierbarer Themen und Fragen wird automatisch ein direkt einsetzbarer Fragebogen erstellt, der von den Teilnehmern zum Ende einer Veranstaltung manuell bearbeitet wird. Die Fragen werden in zwei Dimensionen beantwortet. Zum einen wird die Bedeutung des in der Frage (Kriterium) angesprochenen Inhalts bewertet, zum zweiten wird die Erfüllung der Erwartungen bezüglich des Kriteriums eingeschätzt. Bedeutung und Erfüllung werden zu einem Zufriedenheitsindex zusammengefasst. Alle Antworten der können individuell ausgewertet und zu themenbezogenen ganzheitlichen Kenngrößen (Gruppen) zusammengefasst werden. Um aus einer aktuellen Teilnehmerbefragung Handlungsstrategien für die Unternehmensleitung abzuleiten, wird die Kano-Analyse mit vier Handlungsfeldern (Portfolio) eingesetzt. Diese Kombination wurde vom TQU erstmalig realisiert.

Mit diesem QUALITY APP aus der Reihe "Testen und Anwenden" können frei wählbar in bis zu sieben Themen (Gruppen) bis zu einundzwanzig Fragen (je drei pro Gruppe) formuliert werden. Die Auswertung ist für bis zu 20 Seminare mit jeweils bis zu 20 Teilnehmern vorbereitet. Zahlreiche Diagramme unterstützen die Auswertung und visualisieren die Ergebnisse in hervorragender Weise.

Dieses QUALITY APP unterstützt Veranstalter und deren Mitarbeiter bei der Auswertung von Veranstaltungsdaten und gibt ihnen belastbare und interessante Informationen.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Das Seminar-Feedback" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu erheblichen Beeinträchtigungen führen, ist dies ein Produktdefekt. Für die Leistung des Produktes übernehmen wir keine Haftung. Beschreibungen und Funktionsanweisungen sind als Beschreibung von Möglichkeiten und nicht als rechtsverbindliche Zusage bestimmt. Jeder Kunde, der das Produkt verwendet, übernimmt keine Gewähr dafür, dass die angebotenen Lösungen für bestimmte vom Kunden beabsichtigte Zwecke geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, das Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und zu dem primären Geschäftszweck Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, insbesondere in der Öffentlichkeit, für andere Zwecke, insbesondere für andere Unternehmen (Lern- oder Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Anregungen mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Hinweise:

Diese QUALITY APP "Das Seminar-Feedback" ist zur Unterstützung bei der Durchführung und Auswertung von Teilnehmerbefragungen in Veranstaltungen entwickelt worden. Ziel ist es, eine ganzheitliche Abschätzung der Zufriedenheit marktbezogener Positionen und Entscheidungen zu bekommen. Die Zufriedenheit wird durch eine Kombination aus der Bedeutung und der Erfüllung der durch den Benutzer festgelegten Kriterien mit einem "Zufriedenheitsindex" quantifiziert. Um aus den Ergebnissen Handlungsoptionen für das Management abzuleiten, wird die Kano-Matrix angewendet. Die Vorgehensweise entspricht in weiten Teilen der vom TQU entwickelten und viele Jahre in der Praxis angewandten Systematik. Weitergehende Anforderungen können durch den Anwender ergänzt werden.

Voraussetzungen:

Die Teilnehmerbefragung ist in sieben Hauptthemen (Gruppen) mit jeweils drei Fragen (Kriterien) gegliedert und vorbereitet. Die vorbereiteten Themen und Fragen müssen vom Anwender auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft und gegebenenfalls verändert und angepasst werden. Die Auswertung der Fragebogen geschieht individualisiert und zusammenhängend. Die Bewertung durch die Befragten basiert auf einer Skala von 1 bis 10. Das APP ist für 20 auszuwertende Seminare mit jeweils bis zu 20 Fragebogen (Teilnehmer) vorbereitet.

Lösung

Mit Hilfe von Fragebogen werden die Bedeutung und Erfüllung jedes Kriteriums in 7 thematischen Gruppen erfasst. Jeweils bewertet der Teilnehmer von 1 bis 10. Aus der Kombination beider Skalenwerte wird ein Zufriedenheitsindex berechnet, der Hinweise auf die Teilnehmerzufriedenheit geben kann. In einem Kano-Portfolio werden Bedeutung und Situation in vier Handlungsfelder segmentiert, die Hinweise auf die Art eventuell notwendiger Veränderungsmaßnahmen geben können.

Vorgehen:

Um eine Teilnehmerbefragung mit Unterstützung dieses QUALITY APPs durchzuführen, werden folgende Schritte empfohlen:

- Erstellen eines Seminarverzeichnisses mit den entsprechenden Informationen
- Festlegen der Hauptthemen (Gruppen) der Befragung in Abstimmung mit der Geschäftsleitung, anschließend die Fragen (Kriterien) formulieren.
- Fragebogen in benötigter Anzahl ausdrucken, Probelauf des Fragebogens und Optimierung der Fragen.
- Sicherstellen des Datenschutzes und der Ressourcen.
- Informieren der Teilnehmer über die Zielsetzung, die Vorgehensweise, die Auswertung und die Konsequenzen aus der Befragung.
- Teilnehmerbefragung im Anschluss einer Veranstaltung durchführen, auf eine entsprechende Rücklaufquote achten.
- Die Antworten und Anmerkungen der Teilnehmer in das APP übernehmen.
- Die Ergebnisse der Auswertung kritisch analysieren, mit der Geschäftsführung besprechen.
- Veränderungsmaßnahmen mit Hilfe der Kano-Matrix festlegen und umsetzen.
- Die Befragung in angemessenen Abständen mit aktuellen Zielsetzungen wiederholen

Arbeiten mit dem QUALITY APP:

Erstellen eines Seminarverzeichnis, Formulieren der Zielsetzung, der Fragen in Gruppen und Kriterien. Daten aus den Fragebogen werden in das APP übernommen

Anwendung:

Das QUALITY APP unterstützt Personen aus Unternehmen, die sich mit der Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen und den Feedbacks daraus auseinandersetzen.

Nutzung:

Das APP ist zu Test- und Anwendungszwecken geeignet.

Schutz:

Dieses APP ist lauffähig unter Excel. Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Testdaten, sie müssen vor der Anwendung vom Benutzer gelöscht bzw. ersetzt werden. Es wird empfohlen, vor der Verwendung des QUALITY APP eine Sicherungskopie zu erstellen. Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden. Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt. Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein. Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.

Ergebnisse:

Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfältig auf ihre Eignung geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

Seminarverzeichnis

TQU AKADEMIE

Seminar Fragebogen Nummer	Seminartitel	Trainer	Ort	Weitere Informationen, Unterlagen, etc.	Betreuer	Datum der Befragung	Anzahl Teilnehmer	Daten aus Fragebogen übernehmen
1	Six Sigma Green Belt	Tobias	Ulm	Memory Jogger	Ulla	01.02.2014	5	>>>
2	Six Sigma Black Belt Modul 1	Alexander	Winterthur	Black Belt Memory Jogger	Ulla	02.02.2014	19	>>>
3	Grundlagen TQM	Thomas	Ulm	Manuskript + Quality APPs	Maritta	03.02.2014	17	>>>
4	Seminar 4	Trainer 4	Ort 4	Information 4	Betreuer 4	04.02.2014	17	>>>
5	Seminar 5	Trainer 5	Ort 5	Information 5	Betreuer 5	05.02.2014	10	>>>
6	Seminar 6	Trainer 6	Ort 6	Information 6	Betreuer 6	06.02.2014	12	>>>
7	Seminar 7	Trainer 7	Ort 7	Information 7	Betreuer 7	07.02.2014	14	>>>
8	Seminar 8	Trainer 8	Ort 8	Information 8	Betreuer 8	08.02.2014	16	>>>
9	Seminar 9	Trainer 9	Ort 9	Information 9	Betreuer 9	09.02.2014	18	>>>
10	Seminar 10	Trainer 10	Ort 10	Information 10	Betreuer 10	10.02.2014	20	>>>
11	Seminar 11	Trainer 11	Ort 11	Information 11	Betreuer 11	11.02.2014	22	>>>
12	Seminar 12	Trainer 12	Ort 12	Information 12	Betreuer 12	12.02.2014	24	>>>
13	Seminar 13	Trainer 13	Ort 13	Information 13	Betreuer 13	13.02.2014	26	>>>
14	Seminar 14	Trainer 14	Ort 14	Information 14	Betreuer 14	14.02.2014	28	>>>
15	Seminar 15	Trainer 15	Ort 15	Information 15	Betreuer 15	15.02.2014	30	>>>
16	Seminar 16	Trainer 16	Ort 16	Information 16	Betreuer 16	16.02.2014	32	>>>
17	Seminar 17	Trainer 17	Ort 17	Information 17	Betreuer 17	17.02.2014	34	>>>
18	Seminar 18	Trainer 18	Ort 18	Information 18	Betreuer 18	18.02.2014	36	>>>
19	Seminar 19	Trainer 19	Ort 19	Information 19	Betreuer 19	19.02.2014	38	>>>
20	Seminar 20	Trainer 20	Ort 20	Information 20	Betreuer 20	20.02.2014	40	>>>

Welcher Fragebogen soll ausgedruckt werden? [zum Druck Fragebogen](#)

Welches Seminar soll ausgewertet werden? [zur Seminauswertung](#)

Alle Seminare gemeinsam auswerten [zur Gesamtauswertung](#)

Alle Anmerkungen der Teilnehmer lesen [zu den Anmerkungen](#)

Feedback-Fragen

Hinweis: Fragen und die Kurzbezeichnungen können nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Einrichtung **TQU AKADEMIE**

Titel Seminar-Feedback 2013

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Bildungsprozesse auf die Teilnehmer auswirkt

Fragen zur Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit		Kurzbezeichnung
1	Wie bewerten Sie die Präsenz unserer Einrichtung	unsere Präsenz
1.1	bezüglich der Darstellung in der Öffentlichkeit (Bekanntheitsgrad, Werbung, Marken)	Darstellung der Einrichtung
1.2	bezüglich der Information (Newsletter, Internet, Broschüren, Kataloge, Präsentation, Messe)	Informationsangebot
1.3	bezüglich der Kompetenz (Leistungsfähigkeit, Angebot, Wettbewerb, Alternativen, Image)	Kompetenz der Einrichtung
2	Wie bewerten Sie die Möglichkeiten mit unserer Einrichtung in Kontakt zu treten	unser Kontaktverhalten
2.1	bezüglich Erstkontakt (Internet, Homepage, Suchmaschinen, Adressverzeichnisse)	Erstkontakt
2.2	bezüglich unserer Erreichbarkeit (Zeit, Telefon, Email, Adresse)	Erreichbarkeit
2.3	bezüglich unserer Reaktionsfähigkeit (Ansprechperson, Rückruf, Verbindung, Antwort)	Reaktion bei Kontaktaufnahme
3	Wie bewerten Sie unser Bildungsangebot	unser Angebot
3.1	bezüglich der Transparenz des Angebots (Überblick, Details, Problemlösung, Leistung)	Transparenz des Angebots
3.2	bezüglich der Preisgestaltung (Preis-/Leistungsverhältnisse, Zahlungsmodalitäten, Kosten	Preisgestaltung
3.3	bezüglich der Qualität unserer Bildungspotentiale (Sensibilität, Qualifikation der Mitarbeiter	Aktivität der Mitarbeiter
4	Wie bewerten Sie unsere Seminarorganisation	unsere Seminarorganisation
4.1	bezüglich des Zeitmanagements (Vorlauf, Beginn, Ende, Pausen, Dauer)	Zeitmanagement im Seminar
4.2	bezüglich der Betreuung während des Seminars (Empfang, Troubleshooting, Vertiefung)	Betreuung im Seminar
4.3	bezüglich der Einrichtungsverhältnisse (Tische, Stühle, Video, Beamer, etc.)	Einrichtung
5	Wie bewerten Sie die Qualität des Seminars	unsere Qualität des Seminars
5.1	bezüglich der angebotenen Leistungen (Vollständigkeit, Zeit, Unterlagen)	angebotene Leistungen
5.2	bezüglich Ihrer persönlichen Beteiligungsmöglichkeiten (Fragen, Übungen, Workshop)	Beteiligungsmöglichkeiten
5.3	bezüglich Ihres persönlichen Qualifikationszuwachs (Know-how, Stoff, Inhalt, Vorgehen, Praxisbezug)	eigene Qualifikationszuwachs
6	Wie bewerten Sie unsere Trainerleistungen	unsere Trainerleistungen
6.1	bezüglich der fachlichen Trainerqualifikation (Wissen, Erfahrung, Beantworten von Fragen)	fachliche Trainerqualifikation
6.2	bezüglich der pädagogischen Trainerkompetenzen (Verständlichkeit, Reaktion, Diskussion, Übungen)	pädagogische Trainerkompetenz
6.3	bezüglich der Seminargestaltung (Stoffstruktur, Handlungsanleitungen, Umsetzungshinweise, Technik)	Seminargestaltung durch Trainer
7	Wie bewerten Sie unsere Unterlagen zum Seminar	unsere Seminarunterlagen
7.1	bezüglich des Inhalts der Unterlagen (Umfang, Tiefe, Abstimmung, Aktualität)	Inhalt der Unterlagen
7.2	bezüglich der Ausstattung der Unterlagen (Aussehen, Haltbarkeit, Darstellung)	Ausstattung der Unterlagen
7.3	bezüglich der weiteren Verwendungsfähigkeit der Unterlagen (Praxisanwendung, Vorlagen, Weitergabe)	Verwendungsfähigkeit der Unterlagen

Skalierung

Hinweis: Die Skalierung kann in nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Bedeutung	
Bedeutung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben	
1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend	
5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig	
8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für uns sehr viel	
10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für uns entscheidend	
Erfüllung	
Erfüllung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben	
1 Erfüllung: völlig unakzeptabel, behindert uns bei der Arbeit	
3 Erfüllung: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt uns ein	
5 Erfüllung: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme	
7 Erfüllung: zufrieden, unterstützt uns, fördert uns	
9 Erfüllung: wir sind sehr zufrieden, übertrifft unsere Erwartungen	
10 Erfüllung: exzellent, vorbildlich, wir sind sehr zufrieden	
Zufriedenheitsindex	
Bedeutung x Erfüllung, maximal möglich sind 100 Punkte	

Einrichtung	TQU AKADEMIE	
Seminarartikel	Six Sigma Black Belt Modul 1	Datum der Befragung 02.02.2014
Trainer	Alexander	Betreuer Ulla
Ort	Winterthur	

Wie wurden Ihre **Erwartungen** erfüllt? 1 (nicht akzeptierbar) bis 10 (exzellent)
 Welche **Bedeutung** hat das für Sie? 1 (unbedeutend) bis 10 (extrem wichtig)

Wie bewerten Sie die Präsenz unserer Einrichtung			
bezüglich der Darstellung in der Öffentlichkeit (Bekanntheitsgrad, Werbung, Marken)			1.1
bezüglich der Information (Newsletter, Internet, Broschüren, Kataloge, Präsentation, Messe)			1.2
bezüglich der Kompetenz (Leistungsfähigkeit, Angebot, Wettbewerb, Alternativen, Image)			1.3
Wie bewerten Sie die Möglichkeiten mit unserer Einrichtung in Kontakt zu treten			
bezüglich Erstkontakt (Internet, Homepage, Suchmaschinen, Adressverzeichnisse)			2.1
bezüglich unserer Erreichbarkeit (Zeit, Telefon, Email, Adresse)			2.2
bezüglich unserer Reaktionsfähigkeit (Ansprechperson, Rückruf, Verbindung, Antwort)			2.3
Wie bewerten Sie unser Bildungsangebot			
bezüglich der Transparenz der Angebote (Wert, Preis, Problemlösung, Leistungsangebot)			3.1
bezüglich der Gestaltung Preis/Leistungsverhältnisse, Zahlungsmöglichkeiten			3.2
bezüglich der Aktualität unseres Bildungsangebotes (Themenauswahl, Qualifikationsmöglichkeiten)			3.3
Wie bewerten Sie unsere Seminarorganisation			
bezüglich des Zeitmanagement (Vorlauf, Beginn, Ende, Pausen, Dauer)			4.1
bezüglich der Betreuung während des Seminars (Empfang, Tisch, Pausen, Verflechtung)			4.2
bezüglich der Einrichtungen (Räume, Stühle, Tische, Projektor, WLAN, Information, Toilette)			4.3
Wie bewerten Sie die Qualität des Seminars			
bezüglich der angebotenen Leistungen (Vollständigkeit, Zeit, Unterlagen)			5.1
bezüglich Ihrer persönlichen Beteiligungsmöglichkeiten (Fragen, Übungen, Workshop)			5.2
bezüglich Ihres persönlichen Qualifikationszuwachs (Know-how, Stoff, Inhalt, Vorgehen, Praxisbezug)			5.3
Wie bewerten Sie unsere Trainerleistungen			
bezüglich der fachlichen Trainerqualifikation (Wissen, Erfahrung, Beantworten von Fragen)			6.1
bezüglich der pädagogischen Trainerkompetenzen (Verständlichkeit, Reaktion, Diskussion, Übungen)			6.2
bezüglich der Seminargestaltung (Stoffstruktur, Handlungsanleitungen, Umsetzungshinweise, Technik)			6.3
Wie bewerten Sie unsere Unterlagen zum Seminar			
bezüglich des Inhalts der Unterlagen (Umfang, Tiefe, Abstimmung, Aktualität)			7.1
bezüglich der Ausstattung der Unterlagen (Aussehen, Haltbarkeit, Darstellung)			7.2
bezüglich der weiteren Verwendungsfähigkeit der Unterlagen (Praxisanwendung, Vorlagen, Weitergabe)			7.3

Ihre Anmerkungen zum Seminar:

- Bedeutung**
- Bedeutung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben
 - 1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend
 - 5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig
 - 8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für uns sehr viel
 - 10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für uns entscheidend

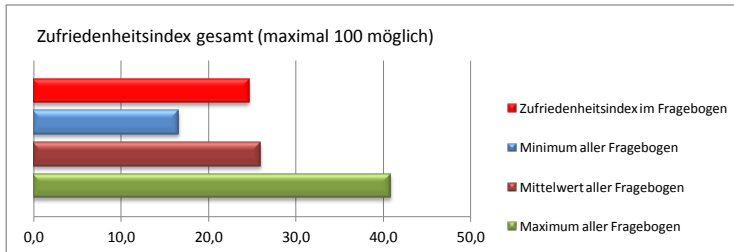
- Erfüllung**
- Erfüllung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben
 - 1 Erfüllung: völlig unakzeptabel, behindert uns bei der Arbeit
 - 3 Erfüllung: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt uns ein
 - 5 Erfüllung: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme
 - 7 Erfüllung: zufrieden, unterstützt uns, fördert uns
 - 9 Erfüllung: wir sind sehr zufrieden, übertrifft unsere Erwartungen
 - 10 Erfüllung: exzellent, vorbildlich, wir sind sehr zufrieden

Auswertung

TQU AKADEMIE

Seminar-Feedback 2013

Ziel	Feststellen, wie sich die Umorganisation der Bildungsprozesse auf die Teilnehmer auswirkt
Seminartitel	Six Sigma Green Belt
Trainer	Tobias
Ort	Ulm
Betreuer	Ulla
Weitere Informationen, Unterlagen, etc.	Memory Jogger
Datum der Befragung	01.02.2014
Anzahl der Teilnehmer	5
Anzahl der bearbeiteten Fragebogen	3
ausgewerteter Fragebogen Nummer	2
Zufriedenheitsindex	24,6



Gruppen	Bedeutung	Erfüllung	Zufriedenheit
unsere Präsenz	4,7	3,3	15,6
unser Kontaktverhalten	6,3	3,7	23,2
unser Angebot	5,7	5,3	30,2
unseres Seminarorganisation	4,3	8,2	31,1
unserer Qualifikationsleistungen	3,7	5,7	21,8
unsere Trainerleistungen	4,7	6,3	29,6
unsere Seminarunterlagen	3,3	5,0	16,7

Kriterien	Bewertung	Erreichung	Zurücklegen	Position
Darstellung der Einrichtung	3,0	1,0	3,0	
Informationsangebot	3,0	5,0	15,0	B
Kompetenz der Einrichtung	8,0	4,0	32,0	M
Erstkontakt	1,0	2,0	2,0	I
Erreichbarkeit	10,0	3,0	30,0	M
Reaktion bei Kontaktaufnahme	8,0	6,0	48,0	L
Transparenz des Angebots	6,0	2,0	12,0	M
Preisgestaltung	1,0	8,0	8,0	B
Aktualität der Themen	10,0	6,0	60,0	L
Zeitmanagement im Seminar	5,0	7,0	35,0	L
Betreuung im Seminar	1,0	10,0	10,0	B
Einrichtung	7,0	8,0	56,0	L
angebotene Leistungen	1,0	8,0	8,0	B
Beteiligungsmöglichkeiten	2,0	8,0	16,0	B
eigene Qualifikationszuwachs	8,0	1,0	8,0	M
fachliche Trainerqualifikation	2,0	9,0	18,0	B
pädagogische Trainerkompetenz	2,0	8,0	16,0	B
Seminargestaltung durch Trainer	10,0	2,0	20,0	M
Inhalt der Unterlagen	2,0	5,0	10,0	B
Ausstattung der Unterlagen	7,0	3,0	21,0	M
Verwendungsfähigkeit der Unterlagen	1,0	7,0	7,0	B

Anmerkungen im Fragebogen, bzw. Seminar

Habe viel gelernt, weiter so

Seminar-Feedback 2013

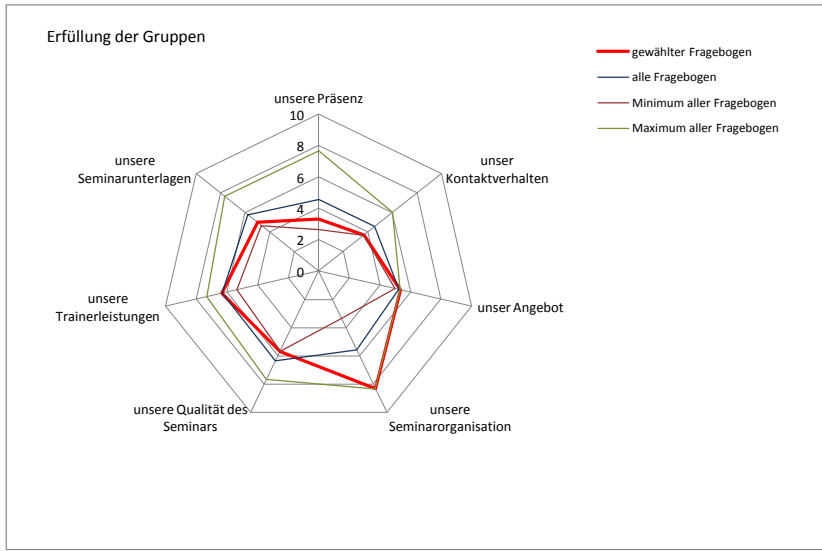
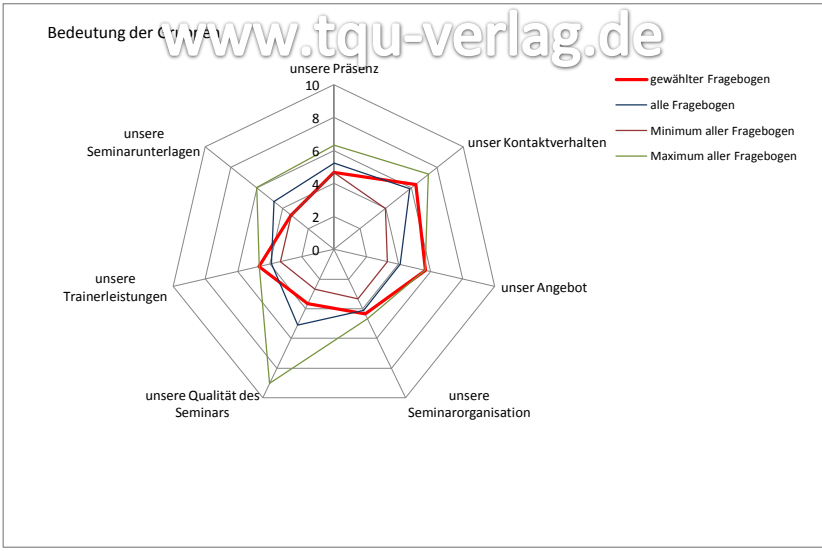
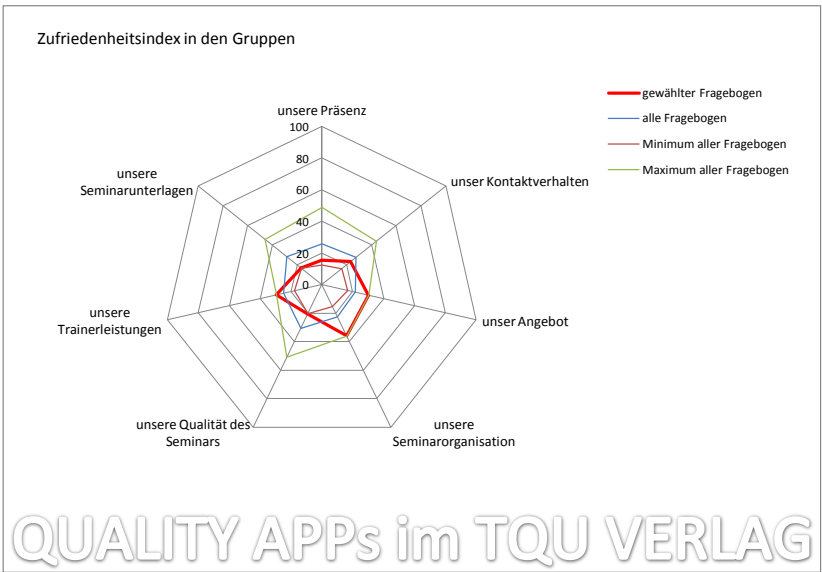
TQU AKADEMIE

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Bildungsprozesse auf die Teilnehmer auswirkt

Seminar Six Sigma Green Belt

Fragebogen 2

Datum 01.02.2014



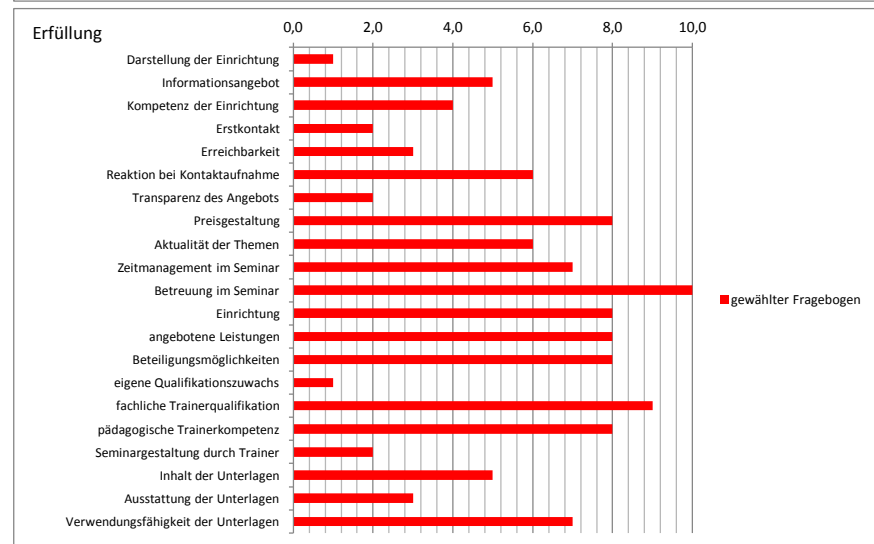
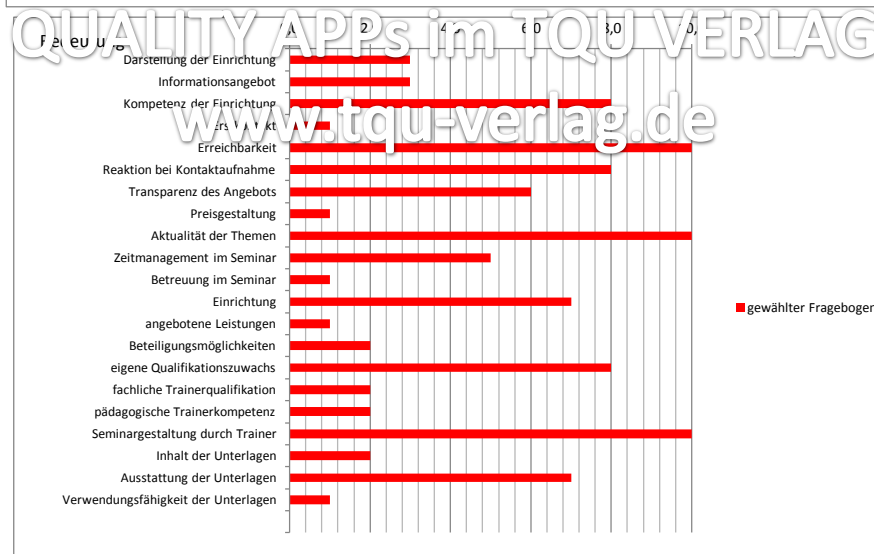
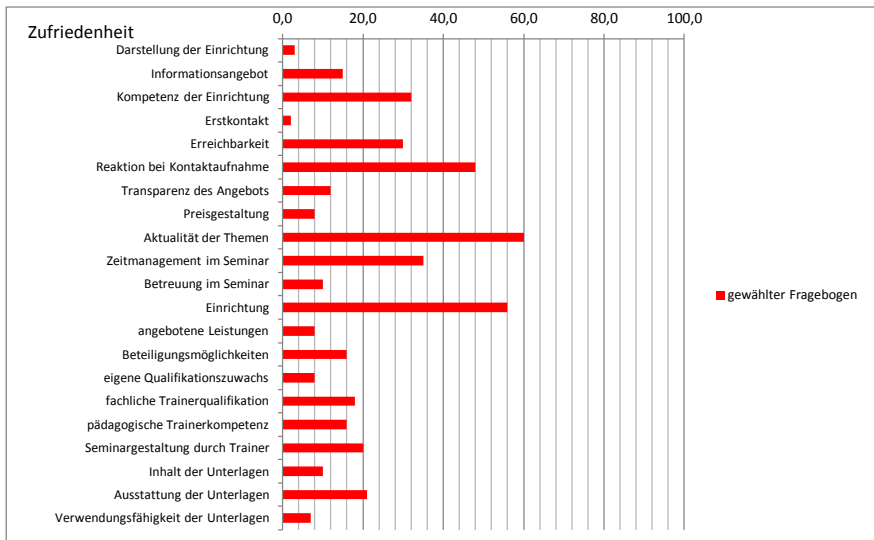
Seminar-Feedback 2013

TQU AKADEMIE

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Bildungsprozesse auf die Teilnehmer auswirkt

Seminar Six Sigma Green Belt

Fragebogen 2 Datum 01.02.2014



Seminar-Feedback 2013

TQU AKADEMIE

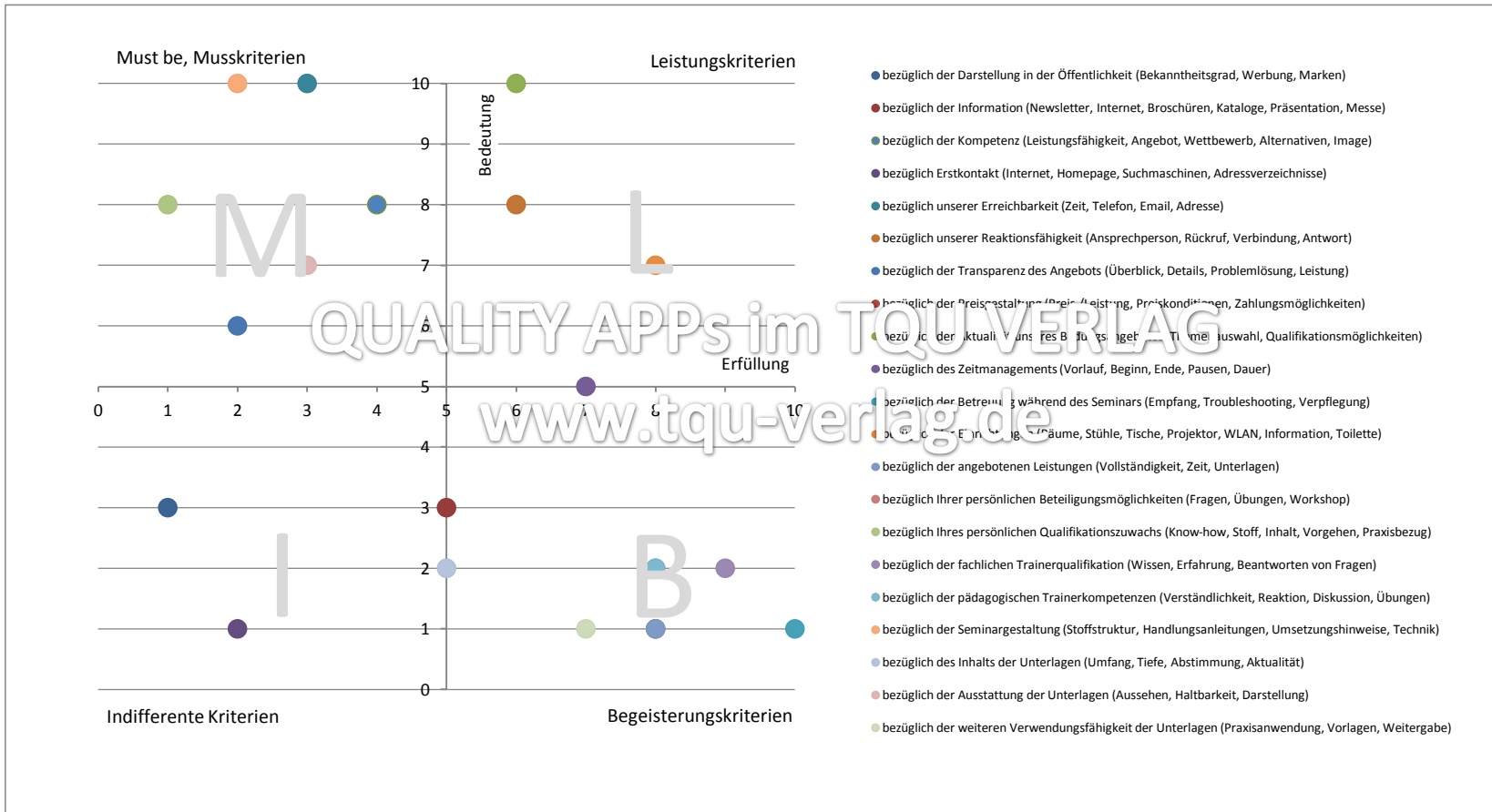
Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Bildungsprozesse auf die Teilnehmer auswirkt

Kunde Six Sigma Green Belt

Fragebogen 2

Datum

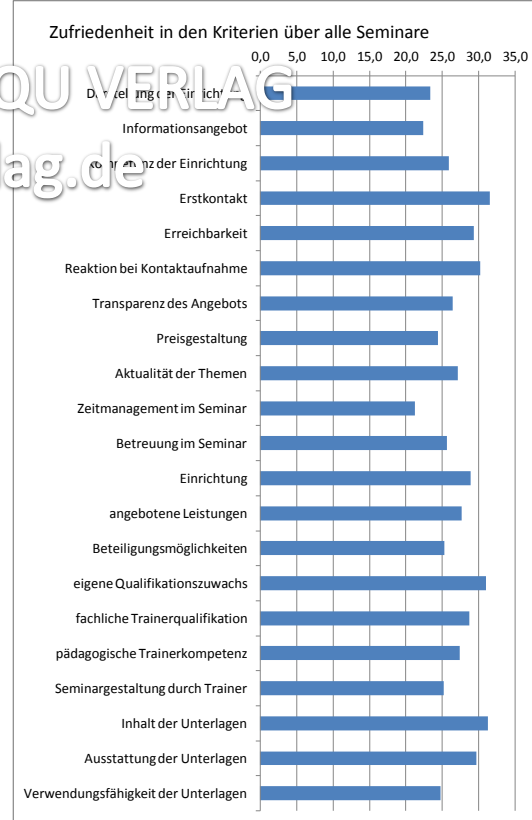
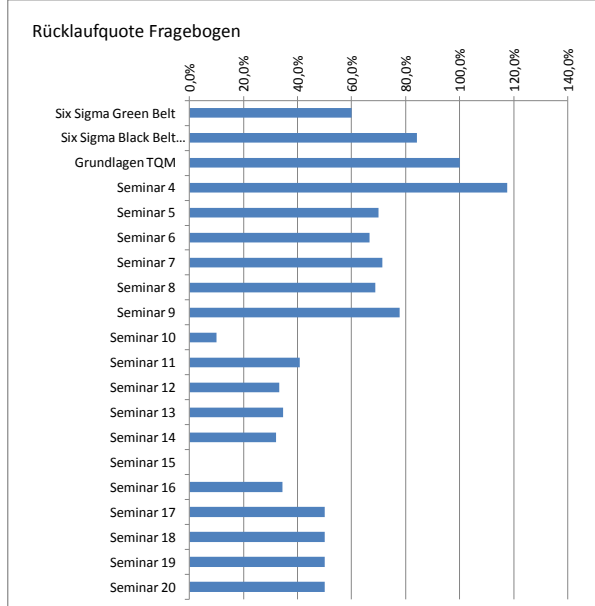
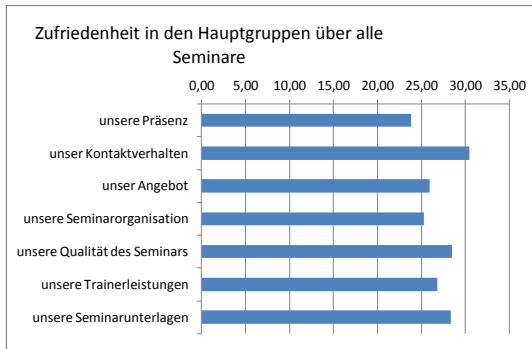
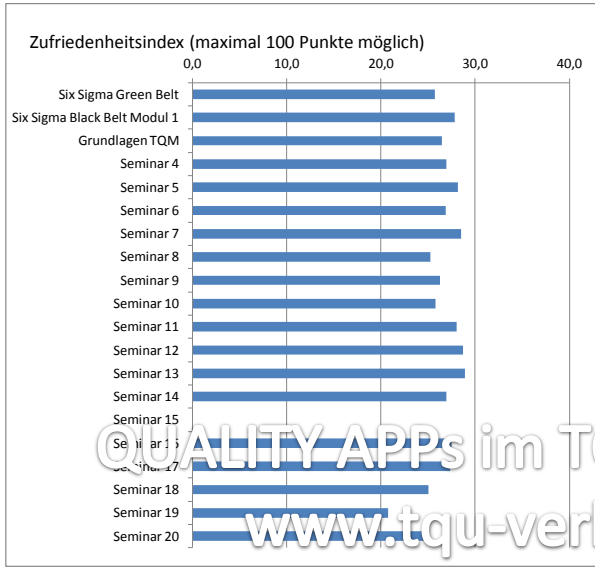
01.02.2014



Auswertung
 TQU AKADEMIE
 Seminar-Feedback 2013
 Es werden alle Seminare ausgewertet

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Bildungsprozesse auf die Teilnehmer auswirkt

Zufriedenheitsindex gesamt	26,61
Ausgewertete Seminare	19
Seminare ohne Daten	1
Ausgewerte Fragebogen	228



Auswertung aller Anmerkungen

TQU AKADEMIE

Seminar-Feedback 2013

Es werden alle Seminare ausgewertet

Anmerkungen in den Fragebogen	im Seminar
Das Seminar war super, gut vorbereitet und gut präsentiert	1
Habe viel gelernt, weiter so	1
Ich bin gespannt, ob ich die Prüfung bestehe	1
Anmerkung Fragebogen 1	2
Anmerkung Fragebogen 2	2
Anmerkung Fragebogen 3	2
Anmerkung Fragebogen 4	2
Anmerkung Fragebogen 5	2
Anmerkung Fragebogen 6	2
Anmerkung Fragebogen 7	2
Anmerkung Fragebogen 8	2
Anmerkung Fragebogen 9	2
Anmerkung Fragebogen 10	2
Anmerkung Fragebogen 11	2
Anmerkung Fragebogen 12	2
Anmerkung Fragebogen 13	2
Anmerkung Fragebogen 14	2
Anmerkung Fragebogen 15	2
Anmerkung Fragebogen 16	2
Anmerkung Fragebogen 17	2
Anmerkung Fragebogen 18	2
Anmerkung Fragebogen 19	2
Anmerkung Fragebogen 20	2
Anmerkung Fragebogen 1	3
Anmerkung Fragebogen 2	3
Anmerkung Fragebogen 3	3
Anmerkung Fragebogen 4	3
Anmerkung Fragebogen 5	3
Anmerkung Fragebogen 6	3
Anmerkung Fragebogen 7	3
Anmerkung Fragebogen 8	3
Anmerkung Fragebogen 9	3
Anmerkung Fragebogen 10	3
Anmerkung Fragebogen 11	3
Anmerkung Fragebogen 12	3
Anmerkung Fragebogen 13	3
Anmerkung Fragebogen 14	3
Anmerkung Fragebogen 15	3
Anmerkung Fragebogen 16	3
Anmerkung Fragebogen 17	3
Anmerkung Fragebogen 18	3
Anmerkung Fragebogen 19	3
Anmerkung Fragebogen 20	3
Anmerkung Fragebogen 1	4
Anmerkung Fragebogen 2	4
Anmerkung Fragebogen 3	4
Anmerkung Fragebogen 4	4
Anmerkung Fragebogen 5	4
Anmerkung Fragebogen 6	4
Anmerkung Fragebogen 7	4
Anmerkung Fragebogen 8	4
Anmerkung Fragebogen 9	4
Anmerkung Fragebogen 10	4
Anmerkung Fragebogen 11	4
Anmerkung Fragebogen 12	4
Anmerkung Fragebogen 13	4
Anmerkung Fragebogen 14	4
Anmerkung Fragebogen 15	4
Anmerkung Fragebogen 16	4
Anmerkung Fragebogen 17	4
Anmerkung Fragebogen 18	4
Anmerkung Fragebogen 19	4
Anmerkung Fragebogen 20	4
Anmerkung Fragebogen 1	5
Anmerkung Fragebogen 2	5

1

Six Sigma Green Belt

Hier die Ergebnisse aus den Fragebogen des Seminars übernehmen

Fragebogennummer	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12	13	13	14	14	15	15	16	16	17	17	18	18	19	19	20	20		
Kurzbezeichnung	1B	1E	2B	2E	3B	3E	4B	4E	5B	5E	6B	6E	7B	7E	8B	8E	9B	9E	10B	10E	11B	11E	12B	12E	13B	13E	14B	14E	15B	15E	16B	16E	17B	17E	18B	18E	19B	19E	20B	20E		
1.1 Darstellung der Einrichtung	8	1	3	1	1	5																																				
1.2 Informationsangebot	1	4	3	5	9	10																																				
1.3 Kompetenz der Einrichtung	5	3	8	4	9	8																																				
2.1 Erstkontakt	4	7	1	2	9	7																																				
2.2 Erreichbarkeit	4	3	10	3	6	8																																				
2.3 Reaktion bei Kontaktaufnahme	4	2	8	6	7	3																																				
3.1 Transparenz des Angebots	1	7	6	2	5	1																																				
3.2 Preisgestaltung	4	1	1	8	1	7																																				
3.3 Aktualität der Themen	5	8	10	6	4	7																																				
4.1 Zeitmanagement im Seminar	5	1	5	7	2	4																																				
4.2 Betreuung im Seminar	8	8	1	0	7	5																																				
4.3 Einrichtung	6	7	5	3																																						
5.1 angebotene Leistungen	1	9	1	8	8	9																																				
5.2 Beteiligungsmöglichkeiten	4	5	2	8	9	2																																				
5.3 eigene Qualifikationszuwachs	3	9	8	1	10	6																																				
6.1 fachliche Trainerqualifikation	3	5	2	9	1	7																																				
6.2 pädagogische Trainerkompetenz	5	9	2	8	6	7																																				
6.3 Seminargestaltung durch Trainer	3	8	10	2	3	4																																				
7.1 Inhalt der Unterlagen	8	8	2	5	5	9																																				
7.2 Ausstattung der Unterlagen	9	7	7	3	4	3																																				
7.3 Verwendungsfähigkeit der Unterlagen	1	8	1	7	5	2																																				

QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Anmerkungen aus den Fragebogen übernehmen

Fragebogen 1	Das Seminar war super, gut vorbereitet und gut präsentiert
Fragebogen 2	Habe viel gelernt, weiter so
Fragebogen 3	Ich bin gespannt, ob ich die Prüfung bestehe
Fragebogen 4	
Fragebogen 5	
Fragebogen 6	
Fragebogen 7	
Fragebogen 8	
Fragebogen 9	
Fragebogen 10	
Fragebogen 11	
Fragebogen 12	
Fragebogen 13	
Fragebogen 14	
Fragebogen 15	
Fragebogen 16	
Fragebogen 17	
Fragebogen 18	
Fragebogen 19	
Fragebogen 20	

Die Kano Matrix



Die Kano Strategien

