

# T E I L N E H M E R S T U D I E

S.W.A.B. - Team

Februar - März 2020

K U C A Ø U

K U hlenkasper-Consult: Analysen-Zitate-Umfragen

info@kucadu.de | www.kucadu.de

Prof. Dr. Torben Kuhlenkasper

13. Mai 2020

## 2 Wie zufrieden sind die Teilnehmer?

Der Fragebogen enthält insgesamt zehn Einschätzungen der Teilnehmer zur Zufriedenheit mit verschiedenen Eigenschaften der Schulungen vom S.W.A.B.-Team. Bei Frage Nr. 1 auf der Vorderseite des Fragebogens wurde jeweils um eine subjektive Einschätzung von neun ausgewählten Eigenschaften der Schulungen gebeten. Bei Frage Nr. 8 auf der Rückseite wurde nach der subjektiven Gesamtzufriedenheit gefragt. Die Antworten sollten jeweils auf einer Likert-Skala von 1 (ganz und gar unzufrieden) bis 10 (ganz und gar zufrieden) abgegeben werden. Die Teilnehmer hatten auch die Möglichkeit, die Kategorie *Keine Angabe* auszuwählen. Diese Antworten werden bei der jeweiligen Analyse nicht berücksichtigt.

Bei Frage Nr. 8 zur Gesamtzufriedenheit ergibt sich ein Mittelwert von

### 8.9.

Die Teilnehmer sind somit insgesamt mit den Schulungen sehr zufrieden. Bei dieser Gesamtzufriedenheit gibt es keinen Unterschied zwischen Männern und Frauen und auch keinen Unterschied zwischen Teilnehmern unterschiedlichen Alters. Ebenfalls unterscheiden sich die Teilnehmer bei der Gesamtzufriedenheit nicht bei den unterschiedlichen Schulungen (Frage 3.). Auf sehr hohem Niveau gibt es jedoch einen Unterschied bei der Gesamtbewertung je nach Dozent: Mit einem Durchschnittswert von 9.2 sind die Teilnehmer bei Olaf ein wenig zufriedener als bei Lukas (8.7).

Für die angebotenen neun Kategorien zur Zufriedenheit unter Frage 1. zeigt Tabelle 1 die Mittelwerte der jeweiligen Kategorien in absteigender Reihenfolge für alle Teilnehmer.

Während alle neun Kategorien sehr hohe Zufriedenheitswerte aufweisen, fällt auf, dass die persönlichen Eigenschaften der beiden Dozenten (Auftreten und Kompetenz) am besten beurteilt werden. Personen, die ihre Schulung nicht selber bezahlt haben (Frage 5.), werden bei der Beurteilung des Preis-Leistungs-Verhältnisses nicht berücksichtigt. Da Personen, die selber für Schulungen und Fortbildungen bezahlen i.d.R. als besonders kritisch gelten, ist der sehr gute Wert von 8.2 bei dieser Kategorie besonders hervorzuheben.

Tabelle 1 zeigt *nur* die mittleren Zufriedenheiten für alle Teilnehmer. Hier gibt es jedoch z.T. Unterschiede in der Beurteilung, je nach Gruppe. So sind Teilnehmer der Schulung *Digitaler Tacho* (Frage 3.) besonders mit der Vermittlung der Inhalte zufrieden (9.4). Demgegenüber sehen Teilnehmer diese Vermittlung beim sog. *ECO-Training* mit 8.2 etwas kritischer. Mit dem Praxisbezug sind Teilnehmer, die Schulungen bei Olaf besucht haben, auf sehr hohem Niveau zufriedener als Teilnehmer bei Lukas (8.9 bzw. 7.6). Auch bei der Vermittlung der Inhalte gibt es auf hohem Niveau einen Unterschied zugunsten von Olaf: 9.1 gegenüber 8.4. Hier ist allerdings anzumerken, dass in dem untersuchten Zeitraum von Februar bis März 2020 beide Dozenten nur unterschiedliche Schulungen durchgeführt haben. Während Olaf die *Schulung Digitaler Tacho* und ein Modul mit digitalem Tacho durchgeführt hat, wurden von Lukas das *ECO-Training* und die Weiterbildung nach dem BKRFG durchgeführt. Die aufgezeigten Unterschiede können somit auch auf die unterschiedlichen Inhalte der Schulungen, und nicht auf die Person des Dozenten, zurückzuführen sein. Unterschiede je nach Geschlecht oder Alter der Teilnehmer gibt es bei den in Tab. 1 genannten Eigenschaften nicht.

Eigenschaft	Mittelwerte der Zufriedenheitskategorien
Auftreten des Dozenten	9.3
Kompetenz des Dozenten	8.9
Theorie und Hintergrundwissen	8.9
Vermittlung der Inhalte	8.7
Arbeitsmaterialien	8.4
Preis-Leistungs-Verhältnis	8.2
Verpflegung	8.2
Praxisbezug	8.1
Schulungsraum	8.1

Tabelle 1: mittlere Zufriedenheit von neun Eigenschaften der Schulungen

Die Gesamtzufriedenheit (Frage 8.) wird u.a. von den Zufriedenheiten mit den Eigenschaften aus Frage 1. beeinflusst. Hier fällt auf, dass die Gesamtzufriedenheit der Teilnehmer maßgeblich von folgenden drei Eigenschaften der Schulungen abhängt:

1. Theorie und Hintergrundwissen
2. Vermittlung der Inhalte
3. Praxisbezug

Bei den wenigen Teilnehmern, die als Selbstzahler an den Schulungen teilgenommen haben, wird die Gesamtzufriedenheit außerdem stark vom Preis-Leistungs-Verhältnis beeinflusst.

### **3 Wie sehr stimmen die Teilnehmer Aussagen über die Schulung zu?**

Bei Frage 4. auf der Rückseite des Fragebogens wurden die Teilnehmer gebeten, zu insgesamt sechs Aussagen ihre Zustimmung auf einer Skala von 1 (volle Ablehnung) bis 10 (volle Zustimmung) abzugeben. Tabelle 2 zeigt in absteigender Reihenfolge die Mittelwerte der Zustimmung für alle Teilnehmer. Die Mitarbeiter stimmen der Aussage am stärksten zu, dass der Dozent auf Fragen der Teilnehmer eingeht. Konsistent zur hohen Gesamtzufriedenheit können sich auch sehr viele der Teilnehmer vorstellen, an weiteren Schulungen teilzunehmen. Hier ist jedoch die geringste Zustimmung bei Teilnehmern, die am ECO-Training teilgenommen haben (7.4). Diese Teilnehmer stimmen auch der Aussage, dass die Inhalte der Schulung im Beruf helfen werden, weniger zu, als Teilnehmer von anderen Schulungen. Einen Unterschied bzgl. des Geschlechts oder des Alters gibt es bei den Zustimmungen zu den Aussagen von Frage 5. nicht.