

Evaluation & Feedback: Instrumente für Wachstum und Qualitätssicherung

Daniel Graziadei & Susanne Meisch

Abstract

Das Schreibzentrum der Ludwig-Maximilians-Universität München evaluiert stetig und engmaschig. Im vorliegenden Artikel werden die Angebote und ihre kontinuierliche Optimierung und Erweiterung durch die Evaluation beschrieben und diskutiert. Dabei wird auch das Potenzial der Nutzung der aus den Evaluationen hervorgehenden Teilnehmendenzahlen sowie der Reichweite des Schreibzentrums zur Darstellung von Verstetigungs- und Förderungswürdigkeit aufgezeigt.

Einleitung

Das Schreibzentrum der Ludwig-Maximilians-Universität (LMU)¹ verwendet kontinuierliche detaillierte Evaluationen der individuellen Angebote und punktuelle übergreifende Einschätzungen zur Qualitätssicherung. Derartige Teilnehmendenbefragungen erlauben Einblicke in den Erfolg von Programmen und generieren Daten, die für deren Anpassung und Ausbau genutzt werden können. Auf den folgenden Seiten wird aufgezeigt, wie die kontinuierliche Evaluation zur Datenerhebung für Erweiterungs- und Verstetigungsbestrebungen – und damit als Wachstumsinstrument – verwendet werden kann.

Zur Entstehung des Schreibzentrums der LMU

Seit 2015 besteht an der größten Fakultät der LMU, der Fakultät für Sprach- und Literaturwissenschaften, das Schreibzentrum. Es entstand keineswegs aus dem Nichts: Lehrende hatten weit früher auf das Desiderat einer Ausbildung von Schreibkompetenzen und der Verbesserung schriftlicher Arbeiten reagiert und boten als Extra zu den regulären Studienplänen Schreibberatungen und Kurse für Studierende und Promovierende an.² In diesem Zuge entstanden beispielsweise an den Instituten für Deutsch als Fremdsprache (DaF), Amerikanistik und Anglistik 2010 die „Schreibwerkstatt DaF“ und das „Writing

1 Mit etwa 51.500 Studierenden ist die LMU die größte Volluniversität in Deutschland und eine der elf Universitäten und Universitätsverbände, die den Titel „Exzellenzuniversität“ tragen.

2 Im Folgenden bitten wir Sie, geschätzte Leser*innen, bei der Nennung von Studierenden, falls nicht anders aufgeführt, stets auch Promovierende mitzudenken.

Center“ bzw. „Writing Centre“. Die Angebote im Institut für DaF zielten insbesondere darauf ab, die Konventionen wissenschaftlichen Schreibens an deutschen Hochschulen einer großen Anzahl ausländischer Studierender zu vermitteln; in den Instituten für Amerikanistik und Anglistik lag der Fokus sowohl auf der Vermittlung der Konventionen des deutschen als auch des englischen wissenschaftlichen Schreibens. 2015 wurden diese Angebote gebündelt und zu einem zentralen Schreibzentrum der Fakultät vereinigt; dies konnte mithilfe von Mitteln aus dem Förderprogramm Qualitätspakt Lehre realisiert werden. Inzwischen hat das Schreibzentrum seine Reichweite über die eigene Fakultät hinaus auf die gesamte Universität ausgeweitet und betreut mehr als 2.000 Studierende jährlich. Sowohl Studierende als auch Lehrende nehmen das Schreibzentrum als zentralen Teil der Universität wahr (Schreibzentrum LMU). Seit Sommer 2019 liegt der Fokus neben den bewährten Angeboten vor allem auf internationalen Kooperationen,³ der Digitalisierung der Angebote sowie der Verankerung und Verstetigung des Schreibzentrums als zentrale Einrichtung der Universität.⁴

Das übergeordnete Ziel des Schreibzentrums ist es, die Schlüsselkompetenz Schreiben als Wert und ihre Vermittlung dauerhaft im universitären Alltag zu etablieren. Hierdurch soll Studierenden diese für das Studium und das Berufsleben essenzielle Fertigkeit nahegebracht, die nachhaltige Qualitätssicherung wissenschaftlicher Arbeiten garantiert, Schreiben in die Lehre integriert und die Quote der Studierenden gesenkt werden, die aufgrund von Unsicherheiten und Problemen im Schreibprozess ihr Studium oder die Promotion abbrechen. Diese Ziele decken sich mit zwei der drei im Positionspapier der Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung (gefsus) artikulierten erforderlichen Rahmenbedingungen für Schreibförderung: der Verantwortung der Lehrenden und der Bereitschaft der Studierenden. Bis dato unzureichend etabliert ist das gesamtinstitutionelle Verantwortungsbewusstsein „für schreibförderliche Rahmenbedingungen“ (gefsus 2018: 5).

Das Erreichen dieser Ziele ist schwer in Zahlen zu fassen, denn an der LMU existieren weder regelmäßige Befragungen von Studienabbrecher*innen noch groß angelegte und regelmäßige Untersuchungen zur Qualität wissenschaftlicher Arbeiten. Das mündliche und schriftliche Feedback der Lehrenden und Studierenden auf die diversen Maßnahmen des Schreibzentrums lässt allerdings annehmen, dass erfolgversprechende Schritte auf dem Weg zur Wertschätzung der Vermittlung der Schlüsselkompetenz Schreiben in Lehre und Forschung unternommen worden sind.

³ Seit dem Sommersemester 2020 besteht eine Kooperation des Schreibzentrums mit der European University Alliance of Global Health (EUGLOH).

⁴ Stand Dezember 2020: Nach Ende des Qualitätspakts Lehre (an der LMU durch „Lehre@LMU“ umgesetzt) ist die Weiterfinanzierung für zwei Jahre durch zentrale Studienzuschussmittel garantiert.

Angebote des Schreibzentrums

Die Maßnahmen zur Förderung der Aneignungsprozesse von Schreibkompetenzen, wie sie durch das Schreibzentrum durchgeführt werden, können in vier Gruppen aufgeteilt werden:

- extracurriculare Angebote für Studierende,
- in das Nebenfach „Sprache, Literatur, Kultur“ eingebettete Kursformate,
- Unterstützung Lehrender in curricularen Kursen durch Lehreinheiten zum akademischen Schreiben und Betreuung von Schreibaufgaben,
- Weiterbildungsformate für Lehrende zur Integration von Schreibenanlässen in die Lehre.

Angebote, welche die Studierenden selbst und außerhalb ihrer Curricula wahrnehmen können, stellen das Kernstück der Arbeit des Schreibzentrums der LMU dar. Einerseits fallen hierunter regelmäßige Angebote wie die „Offene Sprechstunde“, die „Individuelle Schreibberatung“ und die „Freitagworkshops“. Die „Offene Sprechstunde“ bietet eine niederschwellige Ergänzung zu den individuell vereinbarten Einzelberatungen. In beiden Fällen können sich Studierende von Schreib-Peer-Tutor*innen auf Deutsch und Englisch beraten lassen. Darüber hinaus finden während der Vorlesungszeit „Freitagworkshops“ zu verschiedenen Themen rund um den Schreibprozess statt. Diese Workshops werden von Tutor*innen und ehrenamtlich am Schreibzentrum assoziierten wissenschaftlichen Mitarbeiter*innen der LMU sowie externen Referent*innen geleitet. Über die Lernplattform Moodle können Studierende außerdem E-Learning-Einheiten zum Schreibprozess und zum wissenschaftlichen Arbeiten absolvieren. Am Ende der asynchronen Lerneinheiten erhalten sie Feedback eines Tutors bzw. einer Tutorin und können ein Zertifikat erlangen.

Andererseits bietet das Schreibzentrum in der vorlesungsfreien Zeit gelegentlich größere und publikumswirksamere Veranstaltungen an. Darunter fallen die „Lange Nacht der aufgeschobenen Hausarbeiten“, der „Schreibmarathon“ bzw. die „Schreibwoche“ sowie einzelne „Schreibtage“. Diese Formate sind ein- bzw. mehrtägige Veranstaltungen, die das Programm abrunden und bei denen Studierende in produktiver Atmosphäre schreiben, Workshops besuchen oder sich beraten lassen können.

In Kooperation mit dem studiengangübergreifenden Nebenfach „Sprache, Literatur, Kultur“ bietet das Schreibzentrum zwei Kurse an, in denen Studierende ihre Schreibfähigkeiten verbessern und dabei drei ECTS-Punkte je Kurs erwerben können: den Kurs „Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten“, der für Studienanfänger*innen konzipiert wurde, und den einzigen nicht auf wissenschaftliches Schreiben ausgerichteten Kurs „Kreativ schreiben!“.

Neben den Angeboten, die Studierende persönlich buchen können, bietet das Schreibzentrum Dozierenden Unterstützung bei curricularen Lehrveranstaltungen an. Zum einen sind das „In-Class-Workshops“, die verschiedene Themen rund um den Schreibprozess als eigenständige Kurseinheiten und in Absprache mit den Lehrenden behandeln. Zum anderen bietet das Schreibzentrum ein „Writing-Fellow-Programm“ an, bei dem Lehrenden

ein*e Tutor*in für einen Kurs zugeteilt wird, der*die den Studierenden Feedback auf kurs-spezifisch erstellte Schreibaufgaben gibt.

Um Lehrende nicht nur in einzelnen Kursen zu unterstützen, sondern sie auch selbst zur Integration von Schreiben in die Lehre anzuregen, bietet das Schreibzentrum außerdem Lehrenden-Workshops und eine schreibdidaktische Methodensammlung an.

Evaluationen, Bedarfsanalyse und Unterstützungsbriefe

Alle oben vorgestellten Formate werden seit der Gründung des Schreibzentrums der LMU evaluiert und sind im Laufe ihres Bestehens mithilfe der Evaluationsergebnisse weiterentwickelt worden. In der Regel erfolgt die Evaluation anonym und direkt im Anschluss an die Beratung oder die Veranstaltung. Viele Workshopleiter*innen holen sich allerdings zusätzlich direkt in der Veranstaltung ein kurzes Stimmungsbild ein, das eine sofortige Nachjustierung bereits im Kurs ermöglicht und eine breitere Beteiligung sicherstellt. In den ersten Jahren wurde mit selbst erstellten Fragebögen evaluiert, die manuell ausgewertet wurden. Seit 2018 wird eine Software für die Evaluationen von Beratungen, Workshops und Kursen verwendet, welche die LMU ihren Mitarbeiter*innen zur Verfügung stellt: EvaSys ist eine „webbasierte Software für die automatische Auswertung von Fragebögen“ und „vereint den gesamten Prozess von der Gestaltung der Fragebögen und der Massensteuerung von Umfragevorgängen über die elektronische Datenerfassung bis zum automatischen Reporting in einer Anwendung“ (LMU).

Die Evaluationsbögen des Schreibzentrums bestehen aus drei Teilen. Im ersten Teil werden persönliche Angaben aufgenommen: Studiengang, Semesterzahl, angestrebter Abschluss, Fakultät.⁵ Der zweite Teil zielt auf das in Anspruch genommene Angebot ab, genauer: auf Zufriedenheit, erzielte Kompetenzverbesserung sowie auf die Vermittlungskompetenz der Tutor*innen oder Dozent*innen und auf den organisatorischen Ablauf. Im dritten Teil werden allgemeine Fragen zum Schreibzentrum gestellt.⁶ Der erste und dritte Teil sind bei jeder Evaluation identisch.

Im zweiten Teil der Evaluationen wird Folgendes abgefragt:

- bei individuellen Schreibberatungen: Empfindung der Kompetenzsteigerung, Zufriedenheit, Verbesserungsvorschläge
- bei Workshops: Zufriedenheit, Verbesserungsvorschläge und weitere Themenwünsche
- zusätzlich bei Events: Gesamteinschätzung

⁵ Daten werden vertraulich und in Übereinstimmung mit den Auflagen der DSGVO behandelt.

⁶ Wie hat die Person vom Schreibzentrum erfahren? Welche Angebote kennt er*sie und wie oft hat er*sie diese bereits genutzt? Für wie wichtig hält er*sie das Schreibzentrum der LMU? Die Umfrage endet mit einem Textfeld für allgemeine Kommentare zum Schreibzentrum.

- semesterbegleitende Kurse und „Writing-Fellow-Programm“: Zufriedenheit mit dem Kursformat, mit der didaktischen und organisatorischen Leistungen der Kursleitung bzw. des Fellows, gefühlte Kompetenzsteigerung⁷

Zusätzlich zu den Evaluationen wurde im Zuge der Etablierung des Multiplikatoren-Projekts „Schreiben in die Lehre integrieren“ im Jahr 2017 mittels EvaSys eine Bedarfsanalyse unter 117 Lehrenden der Fakultät B durchgeführt, welche den durch curricularen Maßnahmen nicht abgedeckten Förderbedarf studentischer Schreibkompetenzen ermitteln sollte.

Als 2020 die Finanzierung durch den Qualitätspakt Lehre (in Form der lokalen Umsetzung „Lehre@LMU“) ohne jegliche Aussicht auf inneruniversitäre Fortsetzung auslief, hat das Schreibzentrum zudem durch individuelle E-Mails an Lehrende, die die Angebote bereits genutzt hatten, eine Rundmail an alle Studierenden und über die Website „Rettet das Schreibzentrum“ um Unterstützungsbriefe, Statements und Kommentare zur Arbeit des Schreibzentrums gebeten. Diese positiven Einschätzungen der Arbeit des Schreibzentrums halfen dabei, eine Zwischenfinanzierung einzuwerben und sollen auch weiter bei den Bemühungen um eine Verstetigung eingesetzt werden.

Verwendung der Daten

Die so gesammelten Nutzerzahlen und -daten, allgemeinen Beurteilungen und Einschätzungen erlauben es schließlich, die Ausrichtung und die Angebote des Schreibzentrums zu überprüfen und damit Qualitätssicherung zu betreiben sowie den Erfolg derartiger Maßnahmen zu bemessen. Die gewonnenen statistischen Daten und persönlichen Einschätzungen werden außerdem zur Kommunikation der Auslastung und Förderungswürdigkeit des Schreibzentrums eingesetzt.

An dieser Stelle stellt sich folgende Frage: Wie wurden die Ergebnisse von Evaluationen und Befragungen genutzt, um die Angebote des Schreibzentrums weiterzuentwickeln?

Auf Basis der Bedarfsanalyse unter Lehrenden im Jahr 2017 konnten die Formate „In-Class-Workshop“, „Writing-Fellow-Programm“ und Workshops für Lehrende entwickelt werden. Daraufhin startete das „Writing-Fellow-Programm“ mit einem Testlauf im Wintersemester 2017/18, wodurch unvorhergesehene Problemquellen eruiert und beide Formate für Lehrende im Sommersemester offiziell etabliert werden konnten.

Wie Evaluationen als Wachstumsinstrument für das Schreibzentrum genutzt werden können, kann anhand der Freitagsworkshops besonders deutlich aufgezeigt werden. So

⁷ Im Fall von „Kreativ schreiben!“ werden die Kurseinheiten von unterschiedlichen Dozent*innen gehalten und deshalb einzeln mit der Möglichkeit evaluiert, Inhalt, Form und Vermittlung zu benoten und zu kommentieren. Im Kurs „Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten“ wird außerdem nach der Hälfte des Kurses eine Zwischenevaluation durchgeführt.

wurde in den Evaluationen der ersten drei Jahre häufig ein Zeitmangel beschrieben. Darauf reagierte das Schreibzentrum mit einer Anpassung der Workshopdauer: Gab es anfangs jeden Freitag während der Vorlesungszeit einen 90-minütigen Workshop um 14 Uhr, so bestehen seit dem Wintersemester 2018/19 mindestens drei Zeitschienen pro Freitag mit der Möglichkeit, die Dauer des Workshops anzupassen. Durch die Buchung zweier Räume können seit dem Wintersemester 2019/20 mehrere Workshops gleichzeitig gehalten werden, wodurch die Zahl der Veranstaltungen noch flexibler gestaltbar ist. Im Sommersemester 2020 waren es 38 Online-Workshops, 26 davon 90-minütig, 3 davon 150-minütig, 9 davon 210-minütig.

Genauso kann die Weiterentwicklung mittels Evaluation im Themenspektrum beobachtet werden, da die Möglichkeit, Wunschthemen für weitere Workshops anzugeben, es erlaubt, das Angebotsspektrum besser zu kommunizieren, zu differenzieren bzw. auszuweiten: Im Wintersemester 2016/17 wurden beispielsweise 13 Workshops zu grundlegenden Aspekten des Schreibprozesses gehalten. In der Folge wurden Themenwünsche der Teilnehmenden aufgegriffen und das Angebot entsprechend erweitert: So wurden Freitagworkshops u. a. zu Essays, Bewerbungsschreiben, Lesetechniken, Schreibangst und -blockaden und LaTeX in das Angebot aufgenommen. Einige Wünsche führten sogar zu mehrtägigen oder semesterbegleitenden Formaten: Ein Journalismus-Workshop und der Kurs „Kreativ schreiben!“ werden aufgrund hoher Nachfrage regelmäßig wiederholt.

In dem seit 2016 angebotenen Kurs „Kreativ schreiben!“ wurde das Angebot im Laufe der Semester auf Grundlage der Evaluationen thematisch und personell angepasst: Dozierende mit überzeugenden Vermittlungskompetenzen wurden erneut beauftragt, beliebte Themen beibehalten und zusätzliche Themenvorschläge berücksichtigt.

Die Angaben zur Bekanntheit der Angebote des Schreibzentrums in den verschiedenen Evaluationen erlauben den Ausbau und die Adaption von Werbestrategien und Informationskanälen. So werden nun beispielsweise ausgewählte Universitätsveranstaltungen besucht, in denen das Schreibzentrum von Schreibtutor*innen vorgestellt wird, und Mails zur Ankündigung des Programms über den Infodienst der LMU an Lehrende und Studierende verschickt. Da die anonymisierten Nutzerinformationen aus den Evaluationen auch die jeweilige Fakultätszugehörigkeit vermerken, konnte die Ausdehnung der Reichweite des Programms auf alle Fakultäten nachgewiesen und bereits einige passgenaue Angebote für andere Fachkulturen getestet werden. Aufgrund vielfacher Nachfrage nach einer Verlängerung des Intensivformats „Schreibtag“ entstanden die „Schreibwoche“ bzw. der „Schreibmarathon“, die schlussendlich 2019 und 2020 an die „Lange Nacht der aufgeschobenen Hausarbeiten“ gekoppelt wurden.

Alle Formen individuellen Feedbacks sowie die Ergebnisse der unterschiedlichen Evaluationen werden derzeit, neben der konstanten Qualitätssicherung, vorrangig für die Bemühungen um Verstetigung und Weiterfinanzierung des Schreibzentrums bei Anträgen, Ausschreibungen, auf der Webseite und auf den Social-Media-Kanälen des Schreibzentrums verwendet.

Ausbau und Verbesserungsmöglichkeiten der Evaluation

Während das Schreibzentrum bei Präsenzveranstaltungen und insbesondere bei individuellen Beratungen einen beinahe lückenlosen Rücklauf an ausgefüllten Evaluationsbögen in Papierform verbucht, ist der Rücklauf an anonymisierten digitalen Evaluationen⁸ weit weniger leicht anzustoßen – die Rücklaufquote liegt bei etwa 30 bis 60 Prozent. Wird die Teilnehmendenzahl aus den eingehenden Evaluationen eruiert, so erlaubt dies bloß die Feststellung der evaluierenden Teilnehmenden. Offen bleibt daher die Frage, wie Nutzer*innen der Online-Angebote vermehrt dazu gebracht werden können, diese auch zu evaluieren. Gerade in Bezug auf diesen Rücklauf und die Nachvollziehbarkeit der individuellen Leistungen der Tutor*innen bei individuellen Beratungen könnten die Workshopleiter*innen, Berater*innen und Kursleiter*innen um kontinuierliche schriftliche Einschätzungen und Zahlen gebeten werden, um Teilnehmendenzahlen und -einschätzungen besser vergleichen zu können.

Generell ist anzumerken, dass der Großteil der Evaluationen des Schreibzentrums sehr positiv ausfällt und – im Gegensatz zu Nutzer*innen, die nach einer negativen Erfahrung nie wiederkommen – positiv eingestellte Dauernutzer*innen statistisch viel stärker vertreten sind.⁹ Dementsprechend können aus vielen Evaluationen keine gezielten Verbesserungsvorschläge für Angebote entnommen werden. Umso wichtiger ist es, das Potenzial der kritischen Anmerkungen, aber auch die durch die reinen Anmelde- und Teilnehmendenzahlen sowie Fachzugehörigkeiten ersichtlichen Präferenzen für die Weiterentwicklung des Schreibzentrums zu nutzen.

Die Erfahrung mit kontinuierlicher Evaluation am Schreibzentrum der LMU zeigt, dass der Nutzen von Feedback und Evaluation als Wachstumsinstrument über die Verbesserung von Kurs- und Workshopangeboten hinausgeht. Die aus den Evaluationen und Umfragen gezogenen Informationen können gleichermaßen für die interne Ausrichtung und für Drittmittelanträge genutzt werden, um den universitären und gesellschaftlichen Entwicklungen gerecht zu werden und die Schreibzentrumsarbeit als elementaren Teil universitärer Lehre und Forschung zu etablieren.

⁸ Im März 2020 digitalisierte das Schreibzentrum alle Angebote und Evaluationen.

⁹ Bei der Angabe „Dass es ein Schreibzentrum an der LMU gibt, halte ich für sehr wichtig. (10 = sehr wichtig, 1 = sehr unwichtig)“ haben im Zeitraum Sommersemester 2019 und Wintersemester 2019/20 in allen evaluierten Formaten (Schreibberatung, „Freitagworkshops“, „Schreibtag“, Schreibmarathon“, „Writing-Fellow-Programm“, „In-Class-Workshop“ und Lehrenden-Workshop) 56% der Befragten eine 10 angegeben, 8% eine 9, 4% eine 8 und 1% je 7, 6 und 5. 30% haben keine Angabe gemacht. Von 279 Evaluationen der Freitagworkshops im Sommersemester 2019 beinhalten 49 Kommentare im Feld „Was ich immer schon mal über das Schreibzentrum sagen wollte“. Von diesen waren 41 sehr positiv und mit Dank für die Arbeit und die Angebote versehen. Achtmal wurden Wünsche zur Gestaltung der Angebote geäußert (längere Dauer, zu anderen Zeiten, mehr Workshops auf Englisch, für Promovierende oder fachspezifisch und an anderen Standorten). Vier Kommentare zielten auf Werbung ab: Es bräuchte mehr davon, auch in anderen Fakultäten. Manche der Kommentare beinhalteten mehrere der genannten Komponenten.

Literatur

Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung (gefsus) (2018): *Positionspapier Schreibkompetenz im Studium*. Verabschiedet am 29. September 2018 in Nürnberg. Online im WWW. URL: https://gefsus.de/images/Downloads/gefsus_2018_positionspapier.pdf (Zugriff: 25.10.2020).

LMU Intern: *EvaSys*. Online im WWW. URL: <https://www.lmu.de/lmu-intern/angebotebeschreibung/evasy/index.html> (Zugriff: 25.10.2020)

Schreibzentrum LMU: *Rettet das Schreibzentrum*. Online im WWW. URL: https://www.schreibzentrum.fak13.uni-muenchen.de/rettet_das_schreibzentrum/index.html (Zugriff: 25.10.2020).

Autor*innen

Dr. phil. Daniel Graziadei ist Literaturwissenschaftler am Institut für Romanische Philologie der Ludwig-Maximilians-Universität München. Im Sommersemester 2018 führte er das Format „Kreativ schreiben!“ am Schreibzentrum ein. Seit dem Sommer 2019 leitet er das Schreibzentrum an der LMU.

Susanne Meisch, M.A., ist Koordinatorin und Schreib-Peer-Tutorin am Schreibzentrum der Ludwig-Maximilians-Universität München. Derzeit verfasst sie eine Promotionsarbeit am örtlichen Amerika-Institut.