

# FEEDBACK EINHOLEN

## EINZELBEFRAGUNG

 TEILNEHMERZAHL PRO BEFRAGUNG EINE PERSON	DAUER 30 min PRO BEFRAGUNG
--	----------------------------------

### Arbeitsphasen

1. INHALTLICHE VORBEREITUNG VON KURZ-FRAGEBÖGEN 
2. ANSPRACHE VON BETROFFENEN 
3. ERLÄUTERUNG DER ABSICHT, EIN VERSTÄNDNIS EINHOLEN 
4. FRAGELISTEN ABARBEITEN, FEEDBACKINHALTE NOTIEREN

## Fragebogen

 TEILNEHMERZAHL bis 50 Personen	DAUER 10 min zum AUSFÜLLEN
---	----------------------------------

### Arbeitsphasen

1. INHALTLICHE VORBEREITUNG VON KURZFRAGEBÖGEN
2. BEREITSTELLUNG DER ANTWORTBÖGEN
3. VORLAGE DER KURZBEFRAGUNG 
4. AUSWERTUNG DER FEEDBACKBÖGEN 

## STIMMUNGSBAROMETER

 TEILNEHMERZAHL bis 100 Personen	DAUER 10 min PRO BAROMETER
--	----------------------------------

### Arbeitsphasen

1. PLANUNG VON STIMMUNGSBAROMETERN
2. BEREITSTELLUNG VON MATERIALIEN
3. AUFFORDERUNGEN DER TEILNEHMER SICH MITZUTEILEN
4. ZUSAMMENFASSUNG DER RÜCKMELDUNG



# Feedback einholen

## 1. Einleitung

### 1.1 Feedback und Rückkopplung

Wohin der Begriff des Feedbacks führen kann, das haben die Väter der Systemtheorie und Kybernetik nicht geahnt. Heute finden wir den Begriff »Feedback« in nahezu allen Wissenschaftsbereichen, im Zusammenhang mit Kommunikation, Logistik, Systemregulation, aber auch in der Psychologie, in der medizinischen Therapie und in vielen anderen Feldern. Wir haben ständig mit »Feedback« zu tun, auch in der Bürgerbeteiligung.

Feedback bedeutet »Rückkopplung«, direkt übersetzt »Zurückfütterung«. Rückgekoppelt werden können Informationen über vielerlei physikalische Zustände, über Veränderungen, Bewertungen und Empfindungen oder Einschätzungen. Ohne die Rückmeldungen von Zuständen des Körpers via Sinnesorgane und Körpersensoren in unser Bewusstsein, wäre unsere Existenz schlicht unmöglich. Ob nun aus einem Feedback eine Rückkopplung wird, hängt davon ab, ob das System, das die rückgemeldete Information erhält, auch reagiert. Rückgekoppelte Informationen müssen bewertet und verglichen werden. Eine Heizung erhält z.B. Informationen über die aktuelle Raumtemperatur.

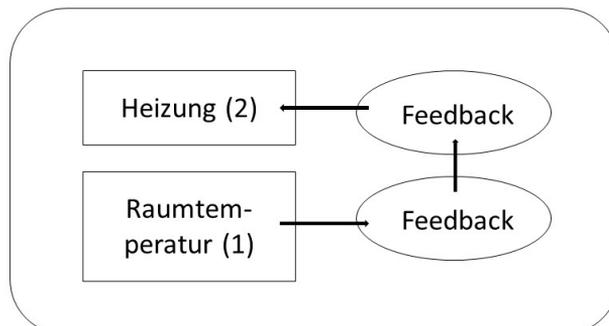


Abbildung 1: Einfaches Feedback

Die empfangende Einheit muss die Informationen verarbeiten und mit Soll-Werten vergleichen. Erfüllen die Messungen die erwarteten Soll-Werte, so besteht kein Regelungsbedarf. Bei Abweichungen entsteht Regelungsbedarf. Es erfolgt eine Reaktion. Das System »Heizung« reagiert auf eingehende Informationen.

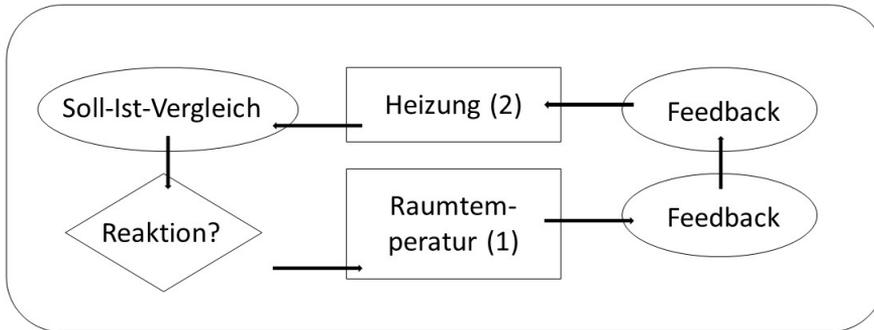


Abbildung 2: Feedbackschleife

Rückmeldungen über den Zustand von Systemen oder Gegebenheiten, von Stimmungen, Meinungen, Befindlichkeiten und andere Messobjekte sind die Grundlage für präzise Reaktionen und für Änderungen des Zusammenspiels der beteiligten Elemente.

## 1.2. Rückmeldeschlaufen in der Politik

Rückmeldeschlaufen kennen wir auch aus der Politik und der Gesellschaft. Wenn sich in der Bevölkerung die Stimmung, die Meinung oder die politische Haltung zu einer aktuellen Frage verändert, wenn sich vorhandene Strömungen verstärken oder alte politische Fragen neue Brisanz erfahren, so melden sich einige Stimmen zu Wort. Die Medien greifen die Diskussion auf, Journalisten schreiben Kommentare zur Berichterstattung. Artikel und Gegenartikel werden zum Thema veröffentlicht. Die Politiker informieren sich. Solche »rücklaufenden« Informationen sind eine wesentliche Grundlage für die Bewertung, aber auch für die Anpassung von politischen Handlungen.

Grundsätzlich muss in Bezug auf das Verhalten und die Wirkmechanismen unterschieden werden, ob Feedback gegeben oder Feedback entgegengenommen wird. Nimmt jemand Feedback über die Wirkung seiner Handlungen oder Aktionen entgegen, so stellt sich anschließend die Frage der Reaktion auf dieses Feedback. Versendet jemand Feedback, so stellt sich vor allem die Frage, ob die versendete Information auch ankommt und registriert wird. In der Literatur finden sich viele Hinweise zum Verhalten beim Geben und Nehmen von Feedback.<sup>1</sup>

Im Kontext der Bürgerbeteiligung sind die Feedbackgeber die betroffenen Bürger. Die Feedbacknehmer sind die Akteure auf Seiten der Politik. Den Feedbacknehmern wird in der Literatur vor allem empfohlen, zuzuhören. Sie sollten vor allem die Rückmeldungen von den Bürgern aufnehmen, zuhören, die Bürger ernst nehmen. Wird hingegen Feedback eingeholt, nur um der Form Genüge zu tun, um das Zuhören vorzuspielen, dann wird sich zunehmende Distanz der Bürger einstellen. Die Bürger merken schnell, ob ihnen tatsächlich oder nur der Form halber zugehört wird.

Intensives und aufrichtiges Feedback kann die Distanz von Akteuren zu den betroffenen Bürgern reduzieren, Gemeinsamkeiten schaffen, aber auch Lücken sichtbar machen. Feedback kann helfen, die Entwicklung von Projekten zu korrigieren, wenn sich fragwürdige, gefährliche oder falsche Entwicklungen abzeichnen. Es braucht eine stärkere Anbindung der Politik an die Ziele, Wünsche und Vorstellungen der Bevölkerung.

Systematisches Feedback liefert die notwendige Information über den Bürgerwillen und über die Stimmung der betroffenen Bürger. Und hierfür steht auch eine Vielzahl an Instrumenten zur Verfügung, die in der Regel geringe Kosten verursachen und oft auch wiederholt eingesetzt werden können. Es ist den Akteuren zu empfehlen, von Feedbacktechniken ausführlich Gebrauch zu machen.

---

<sup>1</sup> Vgl. Neuburger, S. 75.

### 1.3. Feedback und Bürgerbeteiligung

Im Rahmen der Bürgerbeteiligung geht es vor allem um die Rückmeldung der Bürger an ihre Ansprechpartner in Politik und Verwaltung. Es geht darum, wie politische Interventionen, Programme oder Projekte angenommen, akzeptiert, bewertet oder unterstützt werden. Speziell von kommunalpolitischen Entscheidungen sind die Bürger oft direkt und unmittelbar betroffen. Neue Baugebiete, Straßenbauarbeiten, der Bau neuer Straßenbahnlinien, die Einrichtung neuer Kindertagesstätten, die Flüchtlingsunterbringung oder Flughafenerweiterungen, usw. betreffen die Bürger oft direkt. Die Bürger teilen ihre Empfindungen, Erfahrungen und Bewertungen mit. Für die Akteure geht es darum, diese Wirkungen auf die Bürger zu erfahren. Es gilt, die Bürgerwünsche aufzunehmen. Und es geht um eventuell notwendige Kurskorrekturen.

Aktuell wird Feedback in der Politik immer dringlicher. Der Aspekt der Rückkopplung wird massiv vernachlässigt. Die Distanz zwischen Politikern und Bürgern wird immer größer. Darüber hinaus sind in repräsentativen Demokratien die Mandatsträger nicht verpflichtet, zu tun, was das Volk möchte. Abgeordnete sind ihrem Gewissen verpflichtet, nicht den Bürgern. Sie entscheiden nach eigenem Gewissen. Sie entscheiden nach ihren eigenen Programmen oder Ideologien. Und häufig ist zu beklagen, dass Versprechungen und Ankündigungen nicht eingelöst werden.<sup>2</sup>

Viele Politiker, Abgeordnete und Funktionsträger bestreiten diese Entwicklung zwar vehement. Politiker aller Ebenen bescheinigen sich selbst in der Regel hohe und höchste Bürgernähe. Doch bleiben die Selbsteinschätzungen meist ohne tatsächliche Prüfung. Feedback kann die Lücke schließen. Unterschiede zwischen der Wahrnehmung durch die Akteure einerseits und den tatsächlichen Einschätzungen, Wertungen und Befindlichkeiten der Bürger andererseits, können nur durch systematisch erhobenes Feedback umfassend erkannt werden. Durch systematisches Feedback kann sich die Distanz zwischen der Bevölkerung und politischen Akteuren verringern.

---

<sup>2</sup> Vgl. Hermenau, 2015.

Abgeordnete, Mandatsträger oder politische Akteure erfahren Reaktionen auf ihre Aktionen in der Regel über die Presse oder über Kollegen. Sie orientieren sich daran, was Journalisten schreiben und welche Bewertungen von der »relevanten Presse« ausgehen. Diese Informationen sind allerdings gefiltert, sind verändert und selektiert. Solche Mängel von verzerrten oder einseitigen Rückmeldungen können durch systematisches Feedback reduziert werden. Systematisches Feedback kann reduzierte Wahrnehmung erweitern.

#### 1.4. Feedbackmethoden

Unter dem Stichwort »Methoden« stellt sich nun die Frage, wie Mandatsträger an die Bürger, die sie wählen, stärker angebunden und im Sinne des Feedbacks »rückgekoppelt« werden können? Methoden, die diese Rückkopplung erzeugen können, lassen sich vor allem nach der Zahl der Personen unterscheiden, die angesprochen werden.

Rückmeldungen können sich auf Einzelpersonen beziehen, auf kleine Gruppen oder auf Veranstaltungen mit großen Teilnehmerzahlen. Besteht Interesse an der Sichtweise und Beurteilung von Sachverhalten durch eine große Bevölkerungsgruppe, z. B. einer Gemeinde, einer Stadt oder einer Region, so kann auf ein umfangreiches Repertoire an Befragungstechniken wie Bürgerbefragungen, Meinungsumfragen und Interviewtechniken verwiesen werden.<sup>3</sup>

Melden einzelne Personen oder wenige Personen ihre Sicht der Dinge zurück, so können diese Informationen differenziert und facettenreich sein. Je mehr Personen in den Rückmeldeprozess einbezogen werden, umso einfacher und kürzer sind zwangsläufig die rückgemeldeten Informationen. Wir nehmen hier Einzelfeedsbacks und Gruppenfeedbacks sowie Stimmungsbarometer näher in den Blick.

---

<sup>3</sup> Z. B. Atteslander, 2008 u.a.

## 2. Methode A: Einzelbefragungen

### 2.1 Ziele und Voraussetzungen

Sind nur Einzelpersonen von Maßnahmen betroffen, so bietet sich vor allem das Einzelfeedback an. Die Akteure einer Veranstaltung oder eines Projektes müssen sich mündlich oder schriftlich an Einzelpersonen wenden und diese um Mitarbeit oder Meinungsäußerung bitten. Einzelfeedbacks sind auf die Mitwirkung von Individuen angewiesen. Bei Beteiligungsveranstaltungen ist zu empfehlen, speziell instruierte Interviewer damit zu beauftragen, Einzelpersonen anzusprechen und zu befragen. Der Prozessablauf eines Einzelfeedbacks ist aber in der Regel deutlich kürzer als der eines Interviews. Das Setting allerdings ist ähnlich.

Einzelpersonen werden von Interviewern strukturiert befragt. Einzelfeedbacks beschränken sich in der Regel auf wenige Minuten. Die Zahl der Fragen ist geringer als im Interview und im Mittelpunkt steht ein Projekt, eine Veranstaltung oder ein konkretes Vorhaben, von dem einige wenige spezielle Aspekte hervorgehoben werden. Es ist zu empfehlen, die Fragen für Einzelfeedbacks schriftlich vorzubereiten, aber den Befragten mündlich zu übermitteln. Bei einem rein mündlichen Feedback ist es dann auch notwendig, die Datenerfassung begleitend zum Gespräch zu organisieren, entweder als schriftliche Notizen des Interviewers oder als Aufzeichnungen auf einem Tonträger.

Nicht nur beim Einzelfeedback, dort aber sehr deutlich, zeigen sich Besonderheiten, die sich aus der Art der Fragestellung ergeben. Durch gezielte Variationen der Fragetechniken kann eine Befragung gesteuert und beeinflusst, aber auch verfälscht werden. Ob offen oder geschlossen gefragt wird, ob Antworten vorgegeben werden oder freie Antworten möglich sind, ob ja/nein-Antworten erbeten werden oder ob zu ausführlichen Schilderungen aufgefordert wird, all diese Aspekte beeinflussen die Qualität der Rückmeldungen grundlegend. Rückmeldungen können als Interviews schriftlich oder mündlich eingeholt werden, per eMail, auf große Distanz oder in direktem Gesprächskontakt.

Beim Einholen von Einzelfeedback im direkten Gespräch ist über die Inhalte hinaus auch auf die nonverbale Kommunikation des Gesprächspartners zu achten, auf die Bewertung der inhaltlich mitgeteilten Informationen durch Mimik, Gestik, Sprache und Sprechweise, auf persönliche Signale, die die inhaltlichen Mitteilungen kommentieren.<sup>4</sup> So sagen z. B. Antworten, die nur mit ja oder nein beantwortet werden sollen, nichts über die Begründung der Antwort aus. Die Antwort ist nur in einem gegebenen Interpretationsfeld bedeutsam, in dem einem »ja« oder einem »nein« schon von vornherein Bedeutung zukommt. Darüber wiederum muss die befragte Person informiert sein. Somit hängen die Antworten vom Grad der Informiertheit der Person ab.

Insgesamt lassen sich die Kernprobleme von Fragestellungen drei Themen zuordnen: Frageformulierung, Fragen und Antworten, Fragebegründung:<sup>5</sup>

- (1) Die Frageformulierung bestimmt die Tiefe und Intensität des Inhalts, der angesprochen wird. Der Begründungsrahmen wird abgesteckt. Dieser Rahmen kann sehr eng sein (Finden Sie die Maßnahme x gut oder schlecht?) oder er wird weit gesteckt (Wie beurteilen Sie die Maßnahme x?). Je mehr eine befragte Person über einen Sachverhalt weiß, umso ausführlicher können die Antworten werden. In der Art der Formulierung können auch mehrere Dimensionen enthalten sein, was die Kategorisierung von Antworten sehr erschwert. Und die Anordnung einer Frage in einer langen Reihe von Fragen ist von Bedeutung, z. B. bei der Einengung einer Betrachtung hin zu immer spezielleren Aspekten eines Sachverhaltes.
- (2) Die Antwortvorgaben lassen sich vor allem in offene und geschlossene Formen unterscheiden: »Offen« bedeutet, dass die Antworten keinerlei Einschränkungen unterliegen. »Geschlossene« Fragen hingegen geben Antwortkategorien vor. Es können zwei oder mehrere Kategorien formuliert werden und es kann eine Kategorie »sonstige« als Restkategorie aufgeführt sein. Zu den geschlossenen Fragen zählt man z. B. auch Zahlenangaben oder

<sup>4</sup> Vgl. u.a. Friedrichs, 189f.

<sup>5</sup> Vgl. Friedrichs, S. 191f.

Schätzungen. Antwortvorgaben können auch in Form von Skalierungen oder verbal verankerten Abstufungen vorgegeben werden (sehr schlecht, schlecht, neutral, gut, sehr gut).

- (3) Der Begründungsrahmen ist für Befragungen immer durch die Interessenlage derer gegeben, die Informationen erheben und dadurch ihr Wissen erweitern möchten. Befragungen oder Informationserhebungen orientieren sich an den zugrundeliegenden Hypothesen. Je umfangreicher der Gegenstand ist, umso mehr Fragen müssen zu jeder Hypothese formuliert werden, da nicht nur eine Antwort alleine eine Hypothese bestätigt oder widerlegt. Die weitergehenden Fragen leiten sich aus Facetten des Forschungsgegenstandes ab.

Das Ziel einer Einzelbefragung sollte die möglichst zutreffende Erfassung einer zu messenden Meinung, Beurteilung, Einschätzung, usw. bei einer Person sein. Um verlässliche und gehaltvolle Daten für ein sinnvolles Feedback zu bekommen, sollten hierfür einige Regeln eingehalten werden: Kürze (Befragung so kurz wie möglich), Einfachheit (Wahl einer einfachen Sprache), Situationsbezug (alle Fragen mit Relevanz) sowie die Vermeidung von doppelten Verneinungen, von Unklarheiten und Verzerrungen.<sup>6</sup> Damit sind die wichtigsten Voraussetzungen für gute Ergebnisse benannt. Die Chancen, valide Antworten zu erhalten, steigen mit dem Grad der Einhaltung dieser Regeln.

## 2.2 Organisation und Ablauf

Gut formulierte Fragen können mit unterschiedlichen Techniken eingesetzt werden: schriftlich, mündlich, online, telefonisch, usw. Bei geringem Informationsstand der Feedbacknehmer sollten vor allem offene Fragen platziert werden. Je mehr Informationen bereits vorliegen, umso mehr geschlossene Fragen mit bekannten Antwortkategorien können eingesetzt werden. Sind die Variablen auch in ihrer Skalierung bekannt, so kann in die Antwortvorgaben bereits eine Skalierung

<sup>6</sup> Vgl. Friedrichs, S. 205f.

eingefügt werden. Damit erhöht sich das Messniveau der Daten. Mit steigendem Messniveau wiederum steigen die Qualität und die Aussagekraft der Daten.

Die Feedbackdauer bestimmt häufig die Teilnahmebereitschaft stark und ist den befragten Personen vorab mitzuteilen, am besten gleich bei der Kontaktaufnahme zu Beginn einer Befragung, z. B. mit folgender Anmerkung: »Wären Sie bereit, uns Ihre Meinung zur Veranstaltung kurz mitzuteilen?« oder »Würden Sie uns einen kurzen Fragebogen zur neuen Umgehungsstraße beantworten? Es dauert nur etwa 8 bis 10 Minuten.« An die Ansprache schließen sich dann eine Reihe von Fragen an, die schriftlich oder mündlich zu beantworten sind. Zeitlich sollten für Einzelfeeds maximal ca. 10 Minuten eingeplant werden.

Die Methode gliedert sich in vier Phasen

Phase 1: Inhaltliche Vorbereitung von Fragen zum aktuellen Thema; Fragetechnik beachten und Kernpunkte herausarbeiten; vorformulierte Fragen zurechtlegen

Phase 2: Ansprache von Betroffenen, schriftlich, telefonisch oder bei Veranstaltungen direkt bzw. persönlich.

Phase 3: Kurze Erläuterung der Absicht; ggf. Einverständnis einholen und aufzuzeichnen.

Phase 4: Frageliste abarbeiten; Feedbackinhalte notieren oder aufzeichnen, ähnlich wie in Interviewsituationen, aber deutlich kürzer und fokussierter.

Fragt man nach den Kosten von Einzelfeeds, so schlägt vor allem die Höhe der Stundenlöhne der Befrager zu Buche. Und es entstehen Kosten für die Aufzeichnungstechnik, für Geräte, für Tonbänder, ggf. digitale Aufzeichnungen. Ferner spielt vor allem die Zahl der befragten Bürger eine entscheidende Rolle. Die Kosten steigen mit dem zeitlichen Aufwand der Befrager nach Zahl der Befragten. Materialien und Technik sind erfahrungsgemäß kleinere Kostenaspekte.

### 3. Methode B: Fragebögen

#### 3.1 Ziele und Voraussetzungen

Ist es das Ziel des Feedbacks, einen systematischen Überblick über Stimmungen und Zufriedenheit, über Meinungen und Bewertungen in einer mittleren Veranstaltung mit ca. 5 bis 50 Teilnehmern einzuholen, dann kommen vor allem Verfahren der schriftlichen Kurzbefragung in Betracht. Die Ziele von Gruppenfeedbacks sind andere Ziele als die von Einzelfeedbacks. Es geht um eine Gruppenmeinung, um Gruppenstimmungen oder Gruppenbeurteilungen.

Gruppenfeedbacks lassen sich sehr unterschiedlich organisieren. Wichtig ist, dass ein Gesamtbild zustande kommt. Die Meinungsbildung sollte nicht zu lange dauern, sondern einen gemeinsamen Moment abbilden, z.B. am Ende eines Seminars, am Anfang oder Ende einer Auftaktveranstaltung. Die Rückmeldungen können mündlich gegeben werden, in Form einer Kurzbefragung aller Teilnehmer (Blitzlicht) oder als schriftliche Aufzeichnungen auf knapp gehaltenen Rückmeldebögen oder Bewertungsbögen (sogenannte Evaluationsbögen).

Eine der beliebtesten und sehr verbreiteten Methoden des Gruppenfeedbacks im Anschluss an Seminare, Lehrveranstaltungen oder Informationsveranstaltungen ist die schriftliche Abfrage von Meinungen oder Einstellungen mit Hilfe eines kurzen Fragebogens, oft mit Fragen und Antwortmöglichkeiten auf nur einer Fragebogenseite. Diese Feedbackmethode wird auch nach Veranstaltungen im Rahmen von Bürgerbeteiligungen und Bürgerversammlungen häufig eingesetzt.

Die schriftliche Kurzbefragung ist eine einfache Methode, kostengünstig und leicht einsetzbar. Wenn die Fragen inhaltlich gehaltvoll gestaltet sind, wird aus der schriftlichen Kurzbefragung auch ein aussagekräftiges Instrument. Kurze Evaluationsbögen bieten sich immer dann an, wenn nicht nur ein eindimensionales Gesamturteil (gut/schlecht), sondern ein schnelles, aber qualifiziertes Urteil mit mehreren Facetten abgebildet werden soll.

Die Befrager müssen sich im Vorfeld Gedanken über die wichtigsten Qualitätsdimensionen ihrer Aktion oder Veranstaltung machen (z. B. Relevanz, Intensität, Erfahrungsgehalt, Umsetzungspotenzial, Lernerfahrung). Dann ist zu jeder Dimension eine Skala zu konstruieren. Zu empfehlen ist die Verwendung einer durchgängig einheitlichen Skalierung (z. B. sehr gering, gering, mittel, hoch, sehr hoch), soweit dies inhaltlich gerechtfertigt ist. Sehr zu empfehlen ist weiterhin, die Möglichkeit einzufügen, Bemerkungen und Ergänzungen zu formulieren, d. h. eine offene Kategorie »Anmerkungen« in den Fragebogen aufzunehmen.

Die Ziele von Gruppenfeedbacks gehen damit über die Ziele von Einzelfeedbacks hinaus. Die Akteure oder Träger von Aktionen möchten sich ein Gesamtbild verschaffen und sich dabei auf die wesentlichen Bewertungsdimensionen konzentrieren. Es geht um Durchschnitte, Mittelwerte, Häufigkeiten, usw. in zentralen Dimensionen. Zur Berechnung oder Bestimmung solcher Kennziffern muss auch die nötige Qualität der erhobenen Daten vorliegen. Voraussetzung für Durchschnittsaussagen oder Mittelwerte sind entsprechend hoch skalierte Messungen, mindestens aber ordinal skalierte Daten, die als Intervalldaten interpretiert werden können, wie z. B. Schulnoten (1 bis 6 oder 1 bis 5). Außerdem setzt dieses Feedback die Bereitschaft der Teilnehmer voraus, sich Zeit für die Bearbeitung der Bögen zu nehmen und Einstufungen festzulegen.

### 3.2 Organisation und Ablauf

Zur Organisation eines schriftlichen Gruppenfeedbacks gehört neben der Konstruktion des Fragebogens auch die richtige zeitliche Platzierung, am besten nach Ablauf von Veranstaltungen. Die Bereitschaft von Teilnehmern, Evaluationsbögen auszufüllen, ist oft nach den Veranstaltungen gut gegeben, da die Beschäftigung mit den Beteiligungsinhalten auch zu einer Meinungsbildung führt (Befürwortung oder Ablehnung). Bei sehr großen Gruppen können Fragebögen an geeigneten Orten zur Selbstabholung bereitgestellt werden. Die Möglichkeit, anonyme Rückmeldungen

zu geben, erhöht in der Regel die Bereitschaft, sich auf die Fragen einzulassen. Die Gesamtdauer zur Bearbeitung von einseitigen Fragebögen im Anschluss an Veranstaltungen sollte 5 bis 10 Minuten nicht überschreiten. Bei etwa zehn eindimensionalen Kernfragen haben die Teilnehmer somit ca. eine halbe bis eine Minute Antwortzeit pro Frage.

Die Methode gliedert sich in vier Phasen:

Phase 1: Inhaltliche Vorbereitung der Kurzfragebögen, maximale Länge von einer Seite; Einstufung weniger Grunddimensionen und Kernthemen.

Phase 2: Bereitstellung der Antwortbögen für das Gruppenfeedback; Ankündigung der Befragung in den zu beurteilenden Veranstaltungen schon zu Beginn der jeweiligen Veranstaltung; Betonung der Anonymität der Antworten.

Phase 3: Durchführung der Kurzbefragung am Ende der Veranstaltung.

Phase 4: Auswertung der Feedbackbögen, bei hohen Teilnehmerzahlen ggf. elektronischunter Zuhilfenahme von Statistiksoftware.

Kurzbefragungen mit Hilfe kurzer Feedbackbögen sind eine sehr kostengünstige und effiziente Art und Weise, Rückmeldungen über Veranstaltungen mittlerer Größe zu erhalten. Ähnliche oder gleiche Fragebögen mit Standardfragen können für viele verschiedene Arten von Veranstaltungen herangezogen werden. Der finanzielle Aufwand beläuft sich auch bei Veranstaltungen bis 50 Personen in Größenordnungen deutlich unter 50 Euro. Aber die Erkenntnisse sind in der Regel sehr grundlegend. Der häufige und wiederholte Einsatz dieser sehr effizienten Methode ist deutlich zu empfehlen.

## 4. Methode C: Stimmungsbarometer

### 4.1 Ziele und Voraussetzungen

Bei größeren Beteiligungsveranstaltungen entsteht auch immer wieder das Bedürfnis von Veranstaltern oder Akteuren, die aktuelle Stimmung des Publikums eindimensional zu erfahren, d. h. auf einer Skala von sehr schlecht bis sehr gut. Dieses

Ziel kann leicht durch eine aktive Beteiligung der Teilnehmer erreicht werden. Es bietet sich eine Form der Rückmeldung durch einfache Signale an, die leicht bei einer größeren Personengruppe beobachtet werden können.

Akteure können zu mehreren Zeitpunkten während einer Veranstaltung solche Rückmeldungen einholen. Die einfachste Form dieses Feedbacks ist der Applaus durch Klatschen mit den Händen oder Stampfen mit den Füßen. Der Applaus fällt laut oder leise aus, ist langandauernd oder schon nach wenigen Sekunden zu Ende oder erfolgt gar nicht. Ein z. B. in England verbreitetes Klatschen, das Unmut und Missfallen zum Ausdruck bringen soll, ist ein anhaltend langsames Klatschen mit zeitlich großen Abständen. Dagegen zeigt sich Begeisterung in heftigem, hochfrequentem und lautem Klatschen.

Besteht nun das Ziel des Einholens von Feedback darin, einen Eindruck und Überblick über die Laune, Stimmung oder Bewertung einer größeren Veranstaltung einzuholen ( $n > 20$  bis 30), so lassen sich recht kostengünstig, oft kostenlos, Signale, Zeichen oder Gesten der Teilnehmer erfragen. Akteure können das Publikum oder die Teilnehmer einer Veranstaltung bitten, mit Hilfe von Körpersignalen auf eine Frage zu antworten. Die Frage kann zwei Ausgänge haben (ja/nein oder gut/schlecht). Dann können die Teilnehmer z. B. mit den Händen Zeichen geben (Daumen nach oben oder unten).

Oder die Akteure können Stimmungen und Launen mit Handbewegungen erfragen. Die Höhe der Stimmung kann mit der flachen Hand durch den Abstand zum Boden angezeigt werden. Flache Hand in Brusthöhe bedeutet schlechte Laune, flache Hand am Hals bis zur Nase entspricht einer mittleren Stimmungslage, flache Hand über dem Kopf signalisiert gute Stimmung. Je höher die Hand, umso besser die Stimmung.

Rückmeldungen können aber auch mit Hilfe von Signalen auf Übersichtstafeln gegeben werden. Die Teilnehmer werden z. B. gebeten, Smilies zu zeichnen. Oder die Teilnehmer werden gebeten, Ampeln auf rot, gelb oder grün zu stellen, oder sie sollen Wettermeldungen angeben (Sonne, Wolken, Eintrübung, Regen, Gewitter)

und damit ihre Bewertung zur erlebten Veranstaltung zum Ausdruck bringen.<sup>7</sup> Für diese Art der Rückmeldung sind Materialien vorzubereiten.

Für das Zeichnen von Smilies sind Malstifte und große Papierflächen, am besten Flipcharts, vorzubereiten. Falls eine Rückmeldung über eine Punktetafel vorbereitet wird, sind Klebepunkte zu besorgen und Zeichnungen vorzubereiten, die es ermöglichen, durch eine entsprechende Positionierung der Punkte eine Bewertung zum Ausdruck zu bringen. In der Regel sind hierfür alle nötigen Materialien in handelsüblichen Moderatorenkoffern zu finden.

Das Ziel solcher Stimmungsabfragen ist in der Regel die Beantwortung der Frage, in welcher Laune sich aktuell eine Gruppe befindet und ob die Stimmung etwas mit der Veranstaltung zu tun hat oder andere Gründe eine Rolle spielen. Voraussetzungen für die Durchführung von Stimmungsabfragen während Veranstaltungen sind vor allem der Kontakt der Akteure oder eines Akteurs zum Publikum und die Konzentration des Publikums. Die Akteure oder Moderatoren müssen in der Lage sein, das gesamte Publikum zu instruieren und zu erreichen. Sie müssen zudem gut über den Ablauf der Feedbackprozedur informieren und das Publikum muss die Bereitschaft mitbringen, den Weisungen der Moderatoren Folge zu leisten.

## 4.2 Organisation und Ablauf

Die Organisation eines Stimmungsbarometers setzt eine gemeinsame Konzentration auf einen oder wenige Akteure voraus. Die Akteure müssen in der Lage sein, zu allen Teilnehmern gleichzeitig zu sprechen und deren Reaktion und Stimmungsäußerung gleichzeitig einzuleiten. Der Kontakt zu allen Teilnehmern gleichzeitig entsteht entweder durch laute und gut hörbare Stimmen oder mit Hilfe von Mikrofonen und Lautsprechern, die ggf. bereitgestellt werden müssen.

Stimmungsabfragen während Veranstaltungen sind in der Regel sehr kostengünstig und können mehrfach wiederholt werden. Sie sind auch aussagekräftig, wenn die

---

<sup>7</sup> Vgl. u. a. Ladwig, 2012.

richtigen Fragen präzise gestellt werden, d.h. wenn die Antworten auch eindeutig mit Körpersignalen oder Signalen abgebildet werden können. Bei Stimmungsabfragen über Bilder müssen die Bilder einen Bezug zum Thema und zum Inhalt der Fragen haben.

Die Methode gliedert sich in vier Phasen:

Phase 1: Planung der Einfügung von Stimmungsbarometern in Veranstaltungen.

Phase 2 Bereitstellung aller Materialien für die Befragung, z.B. Zeichnungen oder Klebepunkte .

Phase 3: Teilnehmer auffordern, ihre aktuelle Stimmung auszudrücken und mitzuteilen; Art der Signale bekanntgeben (Handzeichen, Körperhaltung, etc.).

Phase 4: Zusammenfassung der beobachteten Rückmeldungen; öffentliche Reaktion auf die spezielle Rückmeldung der Teilnehmer einfangen.

Stimmungsbarometer in Veranstaltungen sind sehr informativ und bilden eine Momentaufnahme ab. Bei wiederholten Stimmungsrückmeldungen können sich die Rückmeldungen verändern. Insgesamt sind die Aufwendungen sehr gering. Im Falle von Rückmeldungen über Körpersignale entstehen keine Kosten. Allerdings muss es möglich sein, alle Teilnehmer anzusprechen, bei großen Veranstaltungen ggf. über eine Sprechanlage. Geringe Kosten entstehen im Falle von schriftlichen Rückmeldungen für Klebepunkte, Papier und Stifte.

## 5. Referenzen und Literatur

Atteslander, Peter (2008): Methoden der empirischen Sozialforschung. Berlin, Verlag Walter de Gruyter.

Friedrichs, Jürgen (1979): Methoden empirischer Sozialforschung. Hamburg, Rowohlt.

Hermenau, Antje (2015): Die Zukunft wird anders. Eine Streitschrift. Dresden, Verlag Hille.

- Ladwig, Annette & Auferkorte-Michaelis, Nicole (2012): Feedbackmethoden im Lehralltag. Feedback-Methodenbar. Universität Duisburg-Essen, ZfH Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung.
- Neuberger, Oswald (2000): Das 360°-Feedback. Alle fragen? Alles sehen? Alles sagen? München und Mering, Rainer Hampp Verlag.
- Pschyrembel (2004): Klinisches Wörterbuch. Berlin.
- Reiser, Brigitte (2012): Bürgerschaftliches Engagement als Bürgerbeteiligung: Welche Möglichkeiten bietet das Internet? eNewsletter, Netzwerk Bürgerbeteiligung, 02/2012, vom 11.07.2012.