



# Wegleitung zur Lehrveranstaltungsevaluation (LVE) am Sprachenzentrum der UZH und der ETH Zürich

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Zweck dieses Dokuments</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Inhalte</b>	<b>3</b>
a.	Auswahl der Veranstaltungen	3
b.	Befragungszeitraum	3
c.	Fragebögen	3
<b>3.</b>	<b>Durchführung</b>	<b>3</b>
3.1.	Vorinformation	3
3.2.	Einrichten der Evaluationen und individuelle Anpassungsmöglichkeiten für Dozierende	3
3.4.	Befragungsende, Ergebnisdiskussion und Berichterstattung	4
<b>4.</b>	<b>Technische Schnittstelle</b>	<b>4</b>
4.1	Interner Bereich für Abteilung Lehrentwicklung, Leitungen SUEZ, Dozierende und Teilnehmende	4
4.2	Evaluationen ausserhalb des LVE-Semesters	5
<b>5.</b>	<b>Datenschutz</b>	<b>5</b>
5.1.	Gegenstand und Zweck der Evaluation	5
5.2.	Datenerhebung und -auswertung	5
5.3.	Technisch-organisatorische Massnahmen	6
5.4.	Datenbekanntgabe und Veröffentlichung	6
<b>6.</b>	<b>Qualitätskreislauf – Optimierung der LVE</b>	<b>7</b>



## 1. Zweck dieses Dokuments

Das vorliegende Dokument dient zur Übersicht des Prozessablaufs der Lehrveranstaltungsevaluation (LVE) des Sprachenzentrums der UZH und der ETH Zürich. Es werden Ziel, Inhalte und die Durchführung der LVE, die Zuständigkeiten innerhalb des Prozessablaufs und Berichtswege sowie die technische Plattform beschrieben. Aufgrund laufender Optimierungen sind Änderungen vorbehalten. Das Dokument wurde auf der Basis der Wegleitung zur Lehrveranstaltungsevaluation (LVE) an der Universität Zürich der Abteilung Lehrentwicklung UZH vom 16. Oktober 2019 unter Berücksichtigung der spezifischen organisationalen Merkmale des Sprachenzentrums der UZH und ETH Zürich erstellt.

Ausgehend von der in § 4 des Gesetzes über die Universität Zürich verankerten Verpflichtung zur Sicherung der Qualität in der Lehre hat die Universität Zürich nebst anderen Instrumenten die studentische Beurteilung von Lehrveranstaltungen als Instrument der Qualitätssicherung und -entwicklung etabliert.

Wichtigstes Ziel der LVE ist die Sicherung und Weiterentwicklung der Lehrqualität. Dies beinhaltet den kontinuierlichen Austausch sowohl zwischen Dozierenden und Teilnehmenden als auch zwischen Dozierenden und den für die Lehre verantwortlichen Personen. Somit handelt es sich um eine Förderung des Dialogs über die Lehre auf mehreren universitären Ebenen. Die LVE leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung in der Lehre.

Im Zentrum der LVE stehen *Online-Umfragen* zu verschiedenen Veranstaltungsformaten, welche die Teilnehmenden hinsichtlich verschiedener Aspekte bewerten können.

Folgende Akteure sind in den LVE-Prozess involviert:

- a. Die *Teilnehmenden* erhalten die Option, den Dozierenden Rückmeldungen zu ihren besuchten Veranstaltungen zu hinterlassen und sie auf für sie relevante Aspekte hinzuweisen. Dadurch tragen sie zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Lehre bei.
- b. Die *Dozierenden* treten mit ihren *Teilnehmenden* in einen Dialog über ihre Lehre und erhalten durch die Rückmeldungen in den Umfragen die Möglichkeit, eventuelle Probleme und Bedürfnisse der Teilnehmenden zu erkennen und dadurch nötige Massnahmen zu einer verbesserten Lehrqualität ergreifen zu können.
- c. Die für die Lehrveranstaltungsbereiche verantwortlichen Personen (*Fachschaftsleitungen*) sowie die *Direktorin bzw. der Direktor des Sprachenzentrums* erhalten Informationen über die Qualität der Lehrveranstaltungen in den Veranstaltungen ihres Zuständigkeitsbereiches. Sie treten mit ihren Dozierenden in einen Dialog über die Lehre, können entsprechend Massnahmen zur Sicherung und Verbesserung der Lehrqualität in ihrem Studienprogramm ableiten und diese stufengerecht innerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches umsetzen.
- d. Das *Kuratorium des Sprachenzentrums* erhält aggregierte Resultate im Sinne eines Führungsreportings.
- e. Nebst der oben genannten Berichterstattung unterliegt die LVE dem Auftrag der Berichterstattung an die Evaluationsstelle.
- f. Die *Abteilung Lehrentwicklung der UZH* stellt dem Sprachenzentrum der UZH und der ETH Zürich das QM-Portal zur Administrierung der Lehrveranstaltungsevaluationen zur Verfügung und erstellt im Auftrag des Sprachenzentrums aggregierte Gruppenberichte.



## 2. Inhalte

### a. Auswahl der Veranstaltungen

Im Rahmen der LVE werden alle zentral organisierten Sprachlernveranstaltungen des Sprachenzentrums evaluiert. Flächendeckend werden alle geeigneten Veranstaltungen eines Semesters und alle zu diesen Veranstaltungen zugehörigen Dozierendenangaben von einer Mitarbeiterin des Sprachenzentrums in das Evaluationssystem eingepflegt.

### b. Befragungszeitraum

Die Lehrveranstaltungsevaluationen finden in einem festgelegten, regelmässigen Rhythmus (in der Regel jedes dritte Semester) statt. Innerhalb der Befragungssemester wird für das Sprachenzentrum gegen Ende der Vorlesungszeit ein Standardbefragungszeitraum von ca. zwei Wochen festgelegt. Optimalerweise wird der Befragungszeitraum so gewählt, dass bis zum Ende des Semesters die Möglichkeit zur Besprechung der Resultate mit den Teilnehmenden gewährleistet ist.

### c. Fragebögen

Es bestehen standardisierte Versionen von Fragebögen, für die modernen bzw. die alten Sprachen. Sie beinhalten unter anderem Fragen zur Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Lehrveranstaltung sowie mit den Dozierenden. Die Dozierenden haben die Möglichkeit, ihren Umfragen individuelle Zusatzfragen hinzuzufügen.

Die Fragebögen der LVE werden gemäss verschiedenen Anforderungen (Optimierungen, Wünsche der Stakeholder) stetig angepasst und die Dozierenden werden über die Anpassungen informiert.

## 3. Durchführung

### 3.1. Vorinformation

Am Dozierendenforum des vorangehenden Semesters werden alle Dozierenden des Sprachenzentrums vollumfänglich über die bevorstehende LVE, deren Ablauf sowie die Aufgaben der einzelnen Akteurinnen und Akteure informiert.

### 3.2. Einrichten der Evaluationen und individuelle Anpassungsmöglichkeiten für Dozierende

Vor dem Befragungszeitraum stehen für Dozierende zurzeit folgende Optionen zur Planung der LVE bereit:

- Ergänzung des Fragebogens um individuelle Zusatzfragen, Ergänzen eines individualisierten Einleitungstextes, Änderung des Befragungszeitraumes

### 3.3. Hinterlassen von Nachrichten an die für die Administration der Erhebung zuständige Mitarbeiterin des Sprachenzentrums

Die Dozierenden erhalten die Einladung zu den Online-Befragungen per E-Mail. Den Teilnehmenden wird der Link zur Online-Befragung grundsätzlich direkt in der Veranstaltung mitgeteilt. Die Dozierenden können den Teilnehmenden den Link zur Online-Befragung alternativ per Mail zustellen. Den Dozierenden wird



empfohlen, ihren Teilnehmenden während der Veranstaltung Zeit zum Ausfüllen zur Verfügung zu stellen, was sich positiv auf den Rücklauf auswirken kann. Die Teilnehmenden können auch via Smartphone oder einem anderen mobilen Gerät an den Umfragen teilnehmen.

Sollten gegen Ende des Befragungszeitfensters zu wenige Teilnehmende an der Befragung teilgenommen haben, kann dieses auf Wunsch der Dozierenden verlängert werden.

### **3.4. Befragungsende, Ergebnisdiskussion und Berichterstattung**

Sobald die ersten drei Teilnehmenden die Umfrage ausgefüllt haben, können die *Dozierenden* ihre Ergebnisse (Einzelberichte) herunterladen. Nach Ende der Befragung erhalten die Dozierenden eine Nachricht, dass die Resultate nun vollständig sind und die Ergebnisse mit ihren Teilnehmenden besprochen werden können.

Des Weiteren werden die Einzelberichte der Dozierenden den zuständigen *Fachschaftsleitungen* zugänglich gemacht. Diese können auffällige Resultate mit ihren Dozierenden besprechen und ggf. Massnahmen zur Sicherung und Verbesserung der Lehre in ihrem Studienprogramm treffen. Sie orientieren die *Direktorin bzw. den Direktor des Sprachenzentrums* über die Ergebnisse der LVE sowie die geplanten Massnahmen. Wegleitungen zum *Umgang mit den Resultaten* sowie Hinweise auf das hochschuldidaktische Angebot werden den Dozierenden und Fachschaftsleitungen mitgeliefert.

Die Lehrentwicklung erstellt im Auftrag des Sprachenzentrums auf geeigneter Ebene aggregierte Ergebnisse (z. B. Mittelwerte, kumulierte Häufigkeiten von Antwortoptionen; Gruppenberichte), welche nebst den Dozierenden und Fachschaftsleitungen auch der Direktorin bzw. dem Direktor des Sprachenzentrums zugestellt werden. Letztere/r präsentiert die Ergebnisse dem Kuratorium des Sprachenzentrums. Ferner werden die aggregierten Ergebnisse auf Nachfrage der *Evaluationsstelle der UZH* übermittelt.

## **4. Technische Schnittstelle**

### **4.1 Interner Bereich für Abteilung Lehrentwicklung, Leitungen SUEZ, Dozierende und Teilnehmende**

Für die Planung, Koordination und Ausführung der Umfragen sowie deren Kommunikation an die Dozierenden wurde durch die Abteilung Lehrentwicklung eine technische Plattform (QM-Portal) geschaffen, welche von der Abteilung Lehrentwicklung stetig weiterentwickelt und administriert wird. Die Abteilung Lehrentwicklung stellt diese Plattform dem Sprachenzentrum für seine LVE zur Verfügung. Dozierende können sich dort in ihren internen Bereich mit ihrem Shortname und Web-Passwort (EDU-ID-Login) einloggen und individuelle Anpassungen zur LVE sowie den Download des Ergebnisberichts selbst vornehmen. Ebenfalls können die für den Angebotsbereich zuständigen Fachschaftsleitungen (gemäss 3.4) den Download des Ergebnisberichtes vornehmen. Mit dieser Plattform können zudem automatische und manuelle E-Mailversände durchgeführt und Anfragen bearbeitet werden, und sie bietet eine Übersicht über alle durchgeführten Evaluationen der letzten Semester. Zeitgleich dient sie als Schnittstelle für andere Applikationen, z. B. für die Evaluationssoftware Evasys, welche für die Erstellung von Fragebögen eingesetzt wird.

Die Dozierenden erhalten die Zugangslinks zu den Umfragen per E-Mail und stellen den Teilnehmenden den Link zur Befragung grundsätzlich in der Veranstaltung zur Verfügung. Alternativ können die Dozierenden den Teilnehmenden den Befragungslink per Mail zustellen. Durch Einloggen der Teilnehmenden mit ihrem Shortname und Web-Passwort (AAI-Login) wird ein wiederholtes Ausfüllen einer Umfrage verhindert.



Die Befragungen erfolgen anonym: Trotz Login können keine Rückschlüsse auf einzelne Personen gezogen werden, ausser die Freitext-Kommentare beinhalten Hinweise auf die eigene Person. Grund dafür sind zwei verschiedene Programme, zwischen welchen keine Synchronisation der Login-Daten möglich ist. Dadurch erscheinen die persönlichen Angaben nicht in den Rohdaten und es ist deshalb nicht ersichtlich, welche Aussagen zu welcher Person gehören. Durch das Login haben die im UZH-System eingebuchten Teilnehmenden Zugang zur QM-Plattform auf welcher sie eine Übersicht über die Umfragen ihrer besuchten Veranstaltungen erhalten.

Mitarbeitende der Lehrentwicklung haben ebenfalls Zugriff auf den Teilbereich des Sprachenzentrums im QM-Portal zwecks Befragungsadministration, sowie auf die dort erfassten Rohdaten, damit sie die Gruppenberichte für das Sprachenzentrum erstellen können.

## 4.2 Evaluationen ausserhalb des LVE-Semesters

Für Lehrveranstaltungen die sich nicht im LVE-Befragungssemester befinden, kann von den Dozierenden auf Wunsch eine *Individuelle Lehrevaluation (ILE)* angefordert werden. Diese Evaluationen erfolgen freiwillig und werden nicht in die Berichterstattung an andere Gremien miteinbezogen.

# 5. Datenschutz

Da Datenschutz für das Sprachenzentrum ein wichtiges Anliegen ist, möchten wir Sie im Folgenden über die für die Lehrveranstaltungsevaluation (LVE) spezifischen datenschutzrechtlichen Hinweise informieren. Insbesondere wird aufgezeigt, welche Daten das Sprachenzentrum im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen von Teilnehmenden der LVE zu welchem Zweck erhebt, weiterbearbeitet und bekannt gibt, und welche Massnahmen getroffen worden sind, um für die Sicherheit dieser Daten zu sorgen.

## 5.1. Gegenstand und Zweck der Evaluation

Im Zentrum der LVE stehen Online-Umfragen zu den zentral organisierten Sprachlernveranstaltungen des Sprachenzentrums, welche die Teilnehmenden hinsichtlich verschiedener Aspekte bewerten können.

Folgende Zwecke werden mit der LVE verfolgt (siehe auch Ziff. 1 vorne):

- Teilnehmende tragen durch ihre Rückmeldung zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Lehre bei.
- Die verantwortlichen Personen erhalten Informationen über die Qualität der Veranstaltungen ihres Zuständigkeitsbereichs.

## 5.2. Datenerhebung und -auswertung

Im Rahmen der LVE werden folgende Daten erhoben:

- Veranstaltungsbezogene Strukturdaten (Veranstaltungstitel und -kategorie, Angaben der Dozierenden, Teilnehmerzahl und E-Mail-Adressen) zur Administration.
- Veranstaltungsbezogene Bewertungen durch die Teilnehmenden (zur Veranstaltung und Dozierenden) via Online-Umfrage.
- Angaben zur Person (Hochschule, Studienstufe, Anrechenbarkeit; Zielsprache der Veranstaltung, frühere Kursbesuche, Motivation Veranstaltungsbesuch) via Online-Umfrage.



Die Datenerhebung erfolgt über das QM-Portal (in der mit dem Portal synchronisierten Evaluationssoftware Evasys), in welches sich die Studierenden mit ihrem AAI-Login einloggen müssen. Mehr Informationen dazu unter: <https://www.switch.ch/de/aai/>. Das Login dient dazu, den Teilnehmenden Funktionalitäten (bspw. Evaluations-Übersicht, Erinnerungs-Mail) zur Verfügung zu stellen und verhindert, dass Fragebögen mehrfach ausgefüllt werden.

Es werden nur solche personenbezogenen Daten erhoben, die für den Evaluationszweck zwingend erforderlich sind. Die Daten werden anonymisiert ausgewertet. Eine Zuordnung der ausgefüllten Fragebogen zum Login der Teilnehmenden ist nicht möglich. Es findet keine Verknüpfung zwischen Login und Rohdaten statt, da in den Rohdaten keine Kennungen oder Identifikationsnummern gespeichert werden. Ausgenommen davon sind Fragebögen mit Freitextfeldern. Werden Freitextfelder innerhalb der Online-Befragung verwendet ist es möglich, dass durch den Inhalt ihrer Äusserung eventuell ein Rückschluss auf die teilnehmende Person möglich ist. Die Teilnehmenden werden in den Fragebögen jeweils ausdrücklich auf diesen Umstand hingewiesen.

Die erhobenen Daten werden in der Evaluationssoftware Evasys vorzu als Rohdaten gespeichert und in Form eines Einzelergebnisberichtes pro Evaluation im PDF-Format zusammengefasst.

Aus den Rohdaten werden durch die Abteilung Lehrentwicklung evaluationsübergreifend aggregierte Gruppenberichte im PDF-Format erstellt, welche gemittelte Werte und kumulierte Häufigkeiten einer Einheit (z. B. eines Fachbereiches) beinhalten.

### **5.3. Technisch-organisatorische Massnahmen**

Die UZH setzt technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen ein, damit die Daten, die sie im Rahmen der Evaluationsverfahren erhebt und weiterbearbeitet, vertraulich bleiben und vor zufälligen oder unrechtmässigen Zugriffen, Veränderungen oder Offenlegungen sowie vor Verlusten und Zerstörung geschützt werden. Ein Zugriff auf die Daten erfolgt ausschliesslich nach dem Grundsatz der Erforderlichkeit. Es haben nur diejenigen Personen Zugriff auf die Evaluationsdaten, die aufgrund ihrer Funktion und Aufgabe auf diese Daten zugreifen müssen.

Die Online-Befragungen werden mittels eines Servers der UZH durchgeführt. Die Daten werden standardmässig verschlüsselt übertragen.

Jeder Teilnehmende erhält eine persönliche Zugangskennung, die ihm ermöglicht, die Online-Umfragen einmalig durchzuführen. Bei jedem Zugriff wird die Zugriffszeit gespeichert. Eine Verbindung zwischen den ausgefüllten Fragebögen und den einzelnen Teilnehmenden ist nicht möglich (mehr dazu unter Ziff. 5.2)

Zum Schutz der personenbezogenen Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust wird täglich ein System-Backup erzeugt.

### **5.4. Datenbekanntgabe und Veröffentlichung**

Da die Lehrentwicklung den Zugang zum QM-Portal zur Verfügung stellt und die aggregierten Auswertungen für das Sprachenzentrum erstellt, hat sie direkten Zugriff auf die Rohdaten.

Die Rohdaten werden nur in Ausnahmefällen auf Anfrage an Dozierende herausgegeben. In diesen Fällen wird der Abschnitt mit den Fragen zu persönlichen Angaben und zum Studium aus dem an den/die Dozenten/in herausgegebenen Datensatz herausgelöscht.

Die Einzelergebnisberichte werden den evaluierten Dozierenden und den zuständigen Fachschaftsleitungen im QM-Portal zugänglich gemacht.



Die aggregierten Gruppenberichte werden von der Abteilung Lehrentwicklung gemäss Absprache zu den Zuständigkeiten per Mail den Fachschaftsleitenden und der Direktorin bzw. dem Direktor des Sprachenzentrums zur Verfügung gestellt und im QM-Portal zugänglich gemacht. Die Direktorin bzw. der Direktor leitet den aggregierten Gruppenbericht aus allen evaluierten Erhebungen auf Nachfrage an die Evaluationsstelle der UZH weiter.

Die Direktorin bzw. der Direktor des Sprachenzentrums präsentiert die aggregierten Gruppenberichte dem Kuratorium des Sprachenzentrums im Rahmen des Führungsreportings.

Evaluationsergebnisse werden nicht an Dritte bekanntgegeben.

## **6. Qualitätskreislauf – Optimierung der LVE**

Um den Nutzen der LVE sowohl für Dozierende als auch für strategische Zwecke des Sprachenzentrum weiter zu optimieren, kann im Anschluss an die jeweils stattfindende LVE mittels Fragebögen ein Feedback der Dozierenden und Teilnehmenden zur LVE abgeholt werden.

Das Qualitätsinstrument LVE der Abteilung Lehrentwicklung UZH wird gemäss fakultätsspezifischen Gegebenheiten, administrativen Vorgaben und technischen Weiterentwicklungen regelmässig optimiert. So sind seit der Einführung im Jahr 2009 stets Anpassungen zur Transparenz und Flexibilisierung des gesamten Instruments und Prozesses vorgenommen worden.

Das Sprachenzentrum tauscht sich regelmässig mit der Lehrentwicklung UZH aus um gegebenenfalls technische Weiterentwicklungen für die LVE des Sprachenzentrums zu übernehmen.