

Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Heinz Schoibl / Helix, Forschung und Beratung, Salzburg

www.helixaustria.com

Warum Qualität

Qualität ist ein zentrales Ziel jeder Organisationsentwicklung und in diesem Sinne nahezu selbstverständlicher Bestandteil jeder Unternehmenskultur. Dabei ist es gerade unter dem Gesichtspunkt der Kundinnen- und NutzerInnenzufriedenheit gleichermaßen wichtig, dass sich das Bemühen um Qualität sowohl auf der Ebene der Produkte bzw. der Wirkung von Dienstleistungen (Ergebnisqualität) belegbar niederschlägt, als auch auf den gleichermaßen entscheidenden Ebenen der internen Strukturen (Strukturqualität) und der Prozesse (Prozessqualität) kontinuierlich zum Thema gemacht wird. Ohne adäquat entwickelte und umgesetzte Struktur- und Prozessqualität kann letztlich auch die Produkt- oder Ergebnisqualität nicht sichergestellt werden.

Qualitätssicherung

Die Qualität einer Organisation oder Einrichtung hängt davon ab, inwieweit die Wünsche und Bedürfnisse der KundInnen einerseits und die strukturellen und prozesshaften Rahmenbedingungen der Leistungserbringung durch die MitarbeiterInnen andererseits gleichermaßen berücksichtigt werden. Um (zufriedenstellende) Qualität zu erreichen, ist es erforderlich, sämtliche Ebenen der Organisation bzw. des Projektverlaufes auf gemeinsam getragene Ziele und Qualitätsgrundsätze zu verpflichten, die Strukturen der Umsetzung und Leistungserbringung systematisch auf diese angestrebten Ziele hin zu entwickeln, Prozesse der internen Kommunikation und Abstimmung auf einem hohen Niveau der Informationssicherheit zu organisieren sowie – last but not least – das Qualitätsmanagement auf der Grundlage von Rückmeldungen über die Zufriedenheit der NutzerInnen und KundInnen über die erbrachten (Dienst)Leistungen ständig zu überprüfen und zu verbessern.

Qualitätsmanagement ist die vernünftige Verknüpfung und wechselseitige Abstimmung der Vorsorgen und Bemühungen auf den Ebenen der internen Strukturen, der Kommunikation zwischen allen Beteiligten (MitarbeiterInnen und NutzerInnen) und der laufenden Kontrolle der Ergebnisse.

Dabei sind mehrere Stufen der Sicherung von Qualität zu unterscheiden:

- Leitbildprozess und Zielverständigung
- qualifizierte Einbindung der MitarbeiterInnen in Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung – Qualifizierung und Partizipation
- Evaluation (Selbstevaluation mit externer Begleitung sowie Fremdevaluation)

Zielformulierung und Verständigung über ein gemeinsames Leitbild

Mit dem Leitbild werden Ziele für die Angebote / Projektteile formuliert, deren Standards laufend überprüft, weiterentwickelt und dokumentiert gehören. Ein Qualitätssicherungssystem bringt für alle Beteiligten Sicherheit, erleichtert es den Verantwortlichen Entscheidungen zu treffen und ermöglicht den einzelnen MitarbeiterInnen in der Organisation / dem Projekt die Beurteilung und Verbesserung ihrer Arbeit.

Evaluation

Evaluation stellt eine zentrale Methode für die kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der Qualität auf den Ebenen der Strukturen, Prozessen und Ergebnissen (Produkten) dar, um eine zielgerichtete Organisationsentwicklung zu ermöglichen. Evaluation stellt eine immanente Vorsorge für Controlling und Effizienzsteigerung dar und dient dem Ziel, mit den verfügbaren Ressourcen so effektiv wie möglich arbeiten und diese möglichst sinnvoll und effizient einzusetzen.

Evaluationskonzept

Evaluation steht wesentlich im Kontext von Maßnahmen zur Entwicklung bzw. Sicherung von Qualität. Es ist damit nicht genug, nach den quantitativen Effekten von einzelnen Maßnahmen bzw. Projekten zu fragen. Darüber hinaus braucht es die Frage nach den qualitativen Aspekten auf der strukturellen Ebene der beteiligten Organisation/en, der inhaltlichen Ebene der einzelnen Angebote sowie der persönlichen Ebene der beteiligten AkteurInnen.

Evaluation steht damit – in meinem Verständnis – im Spannungsfeld von Institution/en – AkteurInnen – KundInnen und versteht sich wesentlich als methodischer Ansatz zur Herstellung einer themenbezogenen Kommunikation zwischen diesen Ebenen. Dem Diskurs über Qualität sowie über die qualitativen Aspekte von Angebot und Ergebnissen ist dabei höhere Wertigkeit und Bedeutung beizumessen als der bloßen Bewertung von Wirkung (im Sinne eines einfachen methodischen Konzeptes des Messens und Beurteilens).

Am Beginn eines Evaluationsprojektes steht mithin notwendigerweise die Suche nach einem maßgeschneiderten Konzept, wobei hier allerdings auf bereits bewährte prozessuale Momente in der Herangehensweise zurückgegriffen werden kann. Die hier eingesetzte Schrittigkeit im Evaluationsverfahren kann solcherart mit den drei Phasen

- Bestimmung von Zielen und von Kriterien für die Beurteilung der Zielerreichung
- Sammlung von Materialien und Inhalten, die für die Evaluation herangezogen werden sollen
- Zusammenführung sämtlicher diskursiv erarbeiteten Zwischenergebnisse in eine gesamt-hafte Auswertung und Analyse von Struktur, Prozess und Ergebnis auf den relevanten Ebenen: Institution, AkteurInnen, KundInnen

Ziele und Anforderungen an Evaluation

Evaluation ist nicht gleich Evaluation. Stattdessen erscheint es wesentlich, im einzelnen jeweils aufs Neue projekt- und angebotsbezogen die zentralen Ziele sowie Kriterien für die Beurteilung der Zielerreichung zu bestimmen; die unterschiedlichen Phasen und Momente der Projektumsetzung danach zu analysieren, inwieweit sie für die tatsächliche Evaluation herangezogen werden (können); ein Modell zur Dokumentation aller relevanten Zwischenschritte (Monitoring) zu erarbeiten; die relevanten AkteurInnen (nach Möglichkeit alle / zumindest aber eine Vertretung aller PartnerInnen in repräsentativer Form) in die Dokumentation von Prozessen und Ergebnissen einzubinden und die wesentlichen KundInnen-Gruppen am Diskurs über Qualität zu beteiligen.

Im Detail ist in diesen Vorbereitungsschritten auch zu klären,

- ob und inwieweit hier Maßnahmen / Methoden der Selbstevaluation zur Anwendung kommen (Selbstevaluation meint die verbindliche und qualifizierte Einbindung der MitarbeiterInnen des Unternehmens / der Einrichtung sowie einzelnen Teams in Maßnahmen, sich selbst qualifiziert zu überprüfen und die Ergebnisse dieser Selbstkontrolle als Grundlage für die Weiterentwicklung von Strukturen, Prozessen sowie der Qualität der Ergebnisse zu verwenden. Selbstevaluation kann auf allen drei Ebenen der Qualitätssicherung: Strukturqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität zum Einsatz kommen);
- ob und in welcher Form eine externe Begleitung und Unterstützung sichergestellt wird

Externe Begleitung von Prozessen der Selbstevaluation erscheint vor allem dann indiziert, wenn die Ergebnisse auch für die Legimitation der eingesetzten Fördermittel

verwendet werden sollen. Für den Fall also, dass solcherart sowohl eine Nutzenerwartung an die Evaluation für die eigene Organisation einerseits als auch für externe Fördergeber (z.B. von spezifischen Projektmitteln) andererseits gegeben ist, empfehlen wir die durchgängige externe Begleitung, die gewissermaßen auch den Rahmen für eine weitgehende Objektivierung der Ergebnisse darstellen / gewährleisten kann.

- ob, in welcher Form und mit welchen Untersuchungsschwerpunkten eine Ergebnis- und Wirkungskontrolle durch eine externe Evaluationsfachkraft (EX-POST-Evaluation) eingesetzt wird.

Soziale Infrastruktur

Dieser Sammelbegriff meint die strukturellen Vorsorgen, die von einer Gemeinschaft ergriffen und in Form von institutionellen Angeboten gewährleistet werden, um solcherart sicherstellen zu können, dass die Mitglieder der Gemeinschaft angemessene und entwicklungsförderliche Rahmenbedingungen – gemäß ihrer je spezifischen geschlechts-, alters- bzw. lebenslagenbezogenen Bedürfnisse – vorfinden.

Soziale Infrastruktur umfasst somit sowohl alters- / zielgruppenspezifische sowie sozialräumliche Einrichtungen (von der Krabbelstube bis zum SeniorInnenheim; vom Spielplatz in der Siedlung bis zu wohnumfeldbezogenen Kultur-, Sport- und Freizeiteinrichtungen / Kommunikations- und Kulturzentren, Beratungsstellen und Treffpunkte etc.

Soziale Infrastrukturforschung hat nun einerseits die Aufgabe, qualitative Aspekte der Angebote von Einrichtungen der sozialen Infrastruktur zu sichten und die bestehenden Vorsorgen auf deren quantitative wie qualitative Übereinstimmung mit Bedürfnissen und Anforderungen von Seiten der Zielgruppen als auch in Hinblick auf sozialräumliche Überlegungen zu hinterfragen und die Passfähigkeit dieser Angebote / Vorsorgen zu bewerten. Andererseits kommt der sozialen Infrastrukturforschung die wesentliche Aufgabe zu, Bedarfsentwicklungen (möglichst frühzeitig) aufzuzeigen und solcherart Vorschläge für die Deckung des künftigen Bedarfes zu entwickeln.

Soziale Integration

Einen besonderen Anwendungsfall für soziale Infrastrukturforschung stellt der Aufgabenbereich von Hilfestellungen für die Eingliederung von Menschen mit Behinderung sowie von Menschen mit Migrationshintergrund dar. Hier geht es wesentlich um Maßnahmen und strukturelle Vorsorgen für die (Wieder)Eingliederung von Personen, die aufgrund bestimmter Handicaps (Armut, Arbeits- und Wohnungslosigkeit, Krankheit, Alkoholismus und / oder Drogenabhängigkeit, Straffälligkeit etc.) Gefahr laufen, als Randgruppen an den Rand der Gesellschaft abzurutschen. Den daraus drohenden Gefahren der Verfestigung von Armut und soziale Risiken gilt es, gezielt entgegen zu wirken. Soziale Infrastrukturforschung soll die notwendigen fachlichen Expertisen bereit stellen und Anleitungen für die Praxis der Integrationshilfen erarbeiten.

(Selbst)Evaluation – zum Grundverständnis

Evaluation steht wesentlich im Kontext von Maßnahmen zur Entwicklung bzw. Sicherung von Qualität. Es ist damit nicht genug, nach den quantitativen Effekten von einzelnen Maßnahmen bzw. Projekten zu fragen. Darüber hinaus braucht es die Frage nach den qualitativen Aspekten auf der strukturellen Ebene der beteiligten Organisation/en, der inhaltlichen Ebene der einzelnen Angebote sowie der persönlichen Ebene der beteiligten AkteurInnen.

Evaluation steht damit meines Erachtens im Spannungsfeld von Institution/en – AkteurInnen – KundInnen und versteht sich als methodischer Ansatz zur Herstellung einer themenbezogenen Kommunikation zwischen diesen Ebenen. Dem Diskurs über Qualität sowie über die qualitativen Aspekte von Angebot und Ergebnissen ist dabei höhere Wertigkeit und Bedeutung beizumessen als der bloßen Bewertung von Wirkung (im Sinne eines einfachen methodischen Konzeptes des Messens und Beurteilens).

Am Beginn eines Evaluationsprojektes steht mithin notwendigerweise die Suche nach einem maßgeschneiderten Konzept, wobei hier allerdings auf bereits bewährte prozessuale Momente in der Herangehensweise zurückgegriffen werden kann. Häufig kann z.B. folgende eingesetzte Abfolge im Evaluationsverfahren und eine Gliederung in drei Phasen beobachtet werden:

- Bestimmung von Zielen und von Kriterien für die Beurteilung der Zielerreichung
- Sammlung von Materialien und Inhalten, die für die Evaluation herangezogen werden sollen

- Zusammenführung sämtlicher Zwischenergebnisse in eine gesamthafte Auswertung und Analyse von Struktur, Prozess und Ergebnis auf den relevanten Ebenen: Institution, AkteurInnen, NutzerInnen (häufig als KundInnen tituliert).

Ziele und Anforderungen an Evaluation

Evaluation ist nicht gleich Evaluation. Stattdessen erscheint es wesentlich, im einzelnen jeweils aufs Neue projekt- und angebotsbezogen die zentralen Ziele sowie Kriterien für die Beurteilung der Zielerreichung zu bestimmen; die unterschiedlichen Phasen und Momente der Projektumsetzung danach zu analysieren, inwieweit sie für die tatsächliche Evaluation herangezogen werden (können); ein Modell zur Dokumentation aller relevanten Zwischenschritte (Monitoring) zu erarbeiten; die relevanten AkteurInnen (nach Möglichkeit alle / zumindest aber so, dass alle in repräsentativer Form vertreten sind) in die Dokumentation von Prozessen und Ergebnissen einzubinden und die wesentlichen beteiligten Personen und Gruppen am Diskurs über Qualität zu beteiligen.

Was ist Selbstevaluation?

Selbstevaluation (SE) ist eine Methode zum systematischen Nachdenken über die Qualität und die Ergebnisse der eigenen Arbeit. SE kann in der Gruppe, z.B. im Team der ArbeitskollegInnen bzw. von den TeilnehmerInnen einer Veranstaltung bzw. eines Ausbildungskurses, oder auch für sich alleine erfolgen.

Der Gegenstand von Selbstevaluation

Der Gegenstand von Selbstevaluation ist die gezielte Überprüfung, ob und inwieweit einzelne Ziele umgesetzt oder ob die angestrebte Qualität in der Durchführung der Aufgaben erreicht werden konnten.

Damit steht in erster Linie einmal die Aufgabe an, Ziele und Qualitätskriterien, deren Erreichung überprüft werden soll, möglichst exakt zu formulieren:

- Welche Ziele sollen mit der Maßnahme etc. erreicht werden?
- Was sind die zentralen Kriterien, anhand derer überprüft werden kann / soll, ob die Ziele umgesetzt wurden?
- Welche Informationen brauche ich dafür und wie bekomme ich diese?

Welche Fragen sind zentral?

Zielklarheit: Vor einer Selbstevaluation sind die für die zu evaluierende Aufgabe zentralen Fragestellungen möglichst genau zu formulieren.

Methodenklarheit: Dann ist zu überlegen, wie diese Fragen bearbeitet werden.

Instrumente der Selbstevaluation: In der Regel werden Instrumente nach den ganz besonderen Zielen und Rahmenbedingungen der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahmen (Arbeit mit einer Gruppe, eine Ausbildungsmaßnahme etc.) erarbeitet - maßgeschneidert.

Bei Anleihen bei bereits durchgeführten Evaluationen: Überprüfe, ob dieses Instrument (z.B. ein Leitfaden, ein Fragebogen, eine Checkliste etc.) wirklich für den gewählten Zweck taugt!

Zentrales Ziel von SE ist die Anregung und Anleitung von Reflexion. Deshalb werden Instrumente und Methoden erarbeitet, die selbstreflexiv oder diskursiv sind.

Merke: SE ist immer subjektiv!

Die Ziele von Selbstevaluation

SE ist keine Methode der empirischen Sozialwissenschaft, obwohl Instrumente und Methoden derselben zum Einsatz kommen; z.B. Fragebogen, Interviewleitfaden etc.

- SE stellt das eigene Erleben von Qualität in den Mittelpunkt,
- stärkt die persönliche bzw. die Gruppenkompetenz
- will die eigene oder Gruppenkompetenz für die Gestaltung der weiteren Arbeit nutzbar machen
- will sensibilisieren und Verborgenes sichtbar machen
- will das private Wissen für die Verbesserung von Strukturen nutzbar machen.

Merke: SE ist immer so gut wie die AkteurInnen.

Die AkteurInnen von Selbstevaluation

Im Mittelpunkt von SE stehen immer die verantwortlichen Personen und Handlungsträger der zu evaluierenden Maßnahmen, also etwa die TeilnehmerInnen eines Ausbildungskurses, einer Jugendgruppe, eines Teams von ArbeitskollegInnen etc.

Es empfiehlt sich, für eine abschließende Reflexion und Auswertung Gremien als Feedback und zur Erweiterung des Blickwinkels einzurichten. Dies soll in folgendem Beispiel verdeutlicht werden.

Ergebnissammlung und diskursive Auswertung in Gruppen

In einem abschließenden Gruppengespräch (Gruppenrat) werden Verlauf und Ergebnisse des Evaluationsdurchlaufes analysiert. Dabei geht es vor allem um:

- Fragen zum Ablauf: Wie ist es gelaufen? Wie ist es den TeilnehmerInnen dabei gegangen? Was ist ihnen dabei aufgefallen?
- Ergebnisse: Was war besonders interessant? Was davon muss in Zukunft beachtet werden? Gibt es etwas, was in Zukunft anders gemacht werden sollte?

Die Rolle des Moderators / der Moderatorin

Den ModeratorInnen kommt die Aufgabe zu, die Rahmenbedingungen für die diskursive Auswertung der Selbstevaluation zu sichern. Fragen und Begriffe sind zu erklären und die TeilnehmerInnen auf den Ablauf der konkreten Selbstevaluationseinheit einzustimmen.

Weiters ist von den ModeratorInnen ein störungsfreier Rahmen sicherzustellen:

- kein Handy!
- keine Störung von außen!
- kein Zeitdruck!

Die TeilnehmerInnen müssen sich darüber im Klaren sein, wieviel Zeit sie für die einzelnen Abschnitte haben und was mit den Ergebnissen geschehen soll. Ziel ist danach nicht, die Leistung der TeilnehmerInnen zu beurteilen (sie auszuhorchen!), sondern eine gemeinsame Aussage zu erarbeiten. Die ModeratorInnen mischen sich nicht in den Inhalt dieser Botschaft ein – außer zur Einhaltung der Zeitvorgaben, stehen aber für Fragen zur Verfügung. Einen aktiven Part erhalten sie erst wieder bei der Zusammenführung der Einzelergebnisse, z.B. bei der Abfassung der gemeinsamen Einschätzung der Qualität des Angebotes und der Zufriedenheit mit Verlauf und Ergebnissen desselben.

Anleitung und Hilfestellung: Vor allem wenn jugendliche NutzerInnen in die Selbstevaluation eingebunden werden, erscheint es wichtig, dass die ModeratorInnen sich während der gemeinsamen Reflexion strikt auf ihre Moderationsaufgabe besinnen: Fragen, vorsichtiges Ansprechen von Themen, Zusammenfassen von Zwischenergebnissen, behutsames Nachfragen, sofern etwas unklar oder oberflächlich geblieben ist, und aktive Hilfestellung bei der Formulierung von Eindrücken, Meinungen etc. sind hier Methoden der Wahl.

Moderation – nicht Leitung: In jedem Fall sollte vermieden werden, dass die ModeratorInnen während des Gruppenrates in traditionelle Leitungsgewohnheiten verfallen, wie selber erklären, vortragen, Fragen beantworten etc. Das gilt auch bei offenkundigem Informationsbedarf

und / oder direkten Fragen. Eine Beantwortung oder Bearbeitung sollte nach Möglichkeit auf einen Zeitpunkt nach dem Gruppenrat verschoben werden.

Kein Leistungsstress: In jedem Fall gilt es, Leistungsdruck oder Prüfungsstress zu vermeiden. Es geht nicht um richtig oder falsch, sondern sich darauf zu besinnen, was man/frau über ihre Einstellung zum Gegenstand der Selbstevaluation, z.B. zum Projekt, zum Verlauf des einzelnen Angebotes, zur Methode der Jugendarbeit etc. sagen möchte, was ihnen persönlich und für die Gruppe wichtig ist. Das ist schwer genug, soll aber trotzdem möglichst auch Spaß machen.

Überprüfung von (Nieder)Schwelligkeit mittels Qualitätsdiskurs (ein Beispiel aus der Praxis)

Eine gemeinsame Erörterung der Erfahrungen mit Niederschwelligkeit zielt wesentlich auf zwei Gesprächsebenen ab

- einmal die institutionellen Vorsorgen und deren inhaltlich-fachliche Begründung
- und zum anderen die beobachtbaren Wirkungen der konkreten Gestaltung von Angeboten und Einrichtung (positiv wie negativ)

Diese zwei Ebenen sollten bereits in der Gestaltung des Leitfadens für Gesprächsführung und Moderation ganz prominent berücksichtigt werden.

GRUNDÜBERLEGUNG ZUR MODERATION / LEITFADEN FÜR MODERATION

- Beginn des Gesprächs: Darstellung des konkreten Angebotes, eher neutral nachfragen und Beschreibung ermöglichen bzw. unterstützen; keine impliziten Wertungen

Für die Durchführung eines Qualitätsdiskurses erweist es sich als günstig, eher mit neutralen und beschreibenden Aspekten zu beginnen und sich in dieser Phase möglicher Wertungen völlig zu enthalten. Wichtig: Es gilt, Vertrauen aufzubauen; das kann nicht vorausgesetzt werden. Andernfalls riskiert ihr Strategien der Abwehr und Verteidigung bzw. Überredungsversuche!

Fragekategorie: Was wird wie gemacht?

- Überleiten zu institutionellen / persönlichen Zielen, die ausschlaggebend für die konkrete Gestaltung der Angebote sind.

Wichtig: Auch diese Frage eher neutral stellen; die Auskunftspersonen sollen ehrlich bleiben können und tatsächlich auf das eingehen können, was ihnen daran wichtig ist.

Fragekategorie: Warum wird das so gemacht? Was versprechen sie sich davon?

- positive Wirkung und Erfolge mit dem konkreten Setting

Die Frage nach der Wirkung von bestimmten Angeboten ist tatsächlich eine kritische und öfter mal für die Auskunftspersonen peinliche Angelegenheit. Umso wichtiger ist es, hier dezidiert nach positiven Ergebnissen und Wirkungen zu fragen.

Wichtig: ModeratorIn muss dabei den Eindruck machen, dass er/sie glaubt, was die Auskunftsperson als ExpertIn ihres Arbeitsbereiches dazu sagt.

Fragekategorie: Was ist aufgegangen? Haben sich die Erwartungen bestätigt, die Hoffnungen, die an diese Art der Angebotsgestaltung gesetzt wurden, erfüllt?

- negative Wirkungen, zum Beispiel Zugangsbarrieren

Jetzt wird es endgültig kritisch, weil nun dezidiert nach Schwachstellen der Einrichtung / der Auskunftsperson, nach einem institutionellem Versagen und / oder gar nach einem persönlichen Scheitern gefragt wird. Umso wichtiger ist es hier, in der Art der Fragestellung ganz vorsichtig zu bleiben.

Wichtig: Nicht in eine Diskussion darüber einsteigen, sondern die Auskunftspersonen dabei unterstützen, ihre eigene Wertung und Beurteilung der negativen Wirkungen klar formulieren zu können.

Fragekategorie: Was ist nicht so gekommen wie beabsichtigt und erwartet? Gibt es negative Folgen dieser ganz konkreten Gestaltung der Angebote?

- Abschließend bleibt noch die Frage offen, inwieweit die Auskunftsperson bzw. die Einrichtung bereits Konsequenzen aus diesen Erfahrungen gezogen hat oder vorhat, welche zu ziehen.

wichtig ist auch hier die unterstützende Grundhaltung. Es geht um Auskunft von der Auskunftsperson und nicht darum, mit der eigenen Meinung / dem Vorurteil recht zu bekommen. Ziel ist ganz einfach, die Auskunftsperson sagen zu lassen, was sie zu dieser Frage sagen kann – wie ausformuliert, plausibel etc. das immer klingen mag. Durch gezieltes Nachfragen sollte dann versucht werden, die Meinungsbildung bei der Auskunftsperson zu unterstützen, sollte diese eingeladen werden, gemeinsam darüber zu reflektieren, ermutigt werden, eventuell auch einen Blick in die Zukunft zu wagen.

Fragekategorie: Wirkungen und Effekte

Wenn sie positive und negative Wirkungen gegenüberstellen, zu welchem Befund kommen sie dann bzw. sind sie gekommen? Wie haben sie in der Vergangenheit auf diese Wirkungsbilanz reagiert bzw. was wollen sie in Zukunft dagegen tun?

Auswertung von schriftlichen Materialien

Bei der Auswertung von schriftlichem Material (Transkripte von Interviews oder moderierten Gruppengesprächen – z.B. Teamsitzung / Qualitätsdiskurs, von Akten oder Texten, Aufsätzen etc.) empfiehlt sich ein breiter Ansatz zur Aufbereitung:

- a) Kurzdarstellung von räumlichen und szenischen Gegebenheiten, z.B. im Rahmen des Interviews (wie sehen die Räume aus? wo ist die Einrichtung situiert? Gibt es räumlich / bauliche Barrieren? Wie steht es um Verkehrsanschließung und Erreichbarkeit – bezogen auf die Zielgruppe im engeren, mittleren und weiteren Einzugsbereich?)
- b) schriftliche Fassung der persönlichen Eindrücke im Zuge der Befragung / Erhebung: analog zum Fragebogen zur InterviewerInnen-Selbstevaluation (Wie wurde der Gesprächsverlauf erlebt? Was war besonders? emotionale Reaktionen etc.)
- c) Kurzfassung der Ergebnisse – aus der Sicht des/r ModeratorIn (Welche Antworten finden sich auf die zentralen drei Fragen; z.B.: Welche Zugangsbarrieren werden in der Analyse der Einrichtung und ihrer Angebote erkennbar? Inwieweit wissen die TeilnehmerInnen über diese Zugangsbarrieren Bescheid? (Problembewusstsein?) Was wird von der Einrichtung / den MitarbeiterInnen konkret unternommen, um diese Zugangsbarrieren abzubauen (warum? mit welcher Absicht? warum nicht?)
- d) themenspezifische Zuordnung von Aussagen zu den einzelnen Fragen (Matrix oder Fragebogen) siehe dazu Vorschlag für ein Auswertungsschema auf der folgenden Seite
- e) Beschreibung und Interpretation der einzelnen Ergebnisse aus a – d
- f) Zusammenführung der Ergebnisse, Versuch einer Gewichtung und quantitativen Bestimmung der erhaltenen Antworten zu den einzelnen Feldern der Matrix und übergreifende Auswertung – für die einzelnen Aufgabenbereiche (z.B. Angebote für Jugendliche)
- g) Gesamthafte Darstellung der Ergebnisse und Auswertung der Antworten über die einzelnen Felder hinweg – quer über alle Angebotsbereiche

Auswertungs-Schema (ein Beispiel z.B. zum Thema: Barrieren und Zugangshindernisse)

	Barrieren, die begründet vermutet werden können		
	Themenbereiche	Zielgruppen	Männer – Frauen – Kinder / Jgdl.
Angebote sind starr / flexibel und situationsbezogen			
Angebote sind bürokratisch / unbürokratisch organisiert (z.B. Öffnungszeiten, tel. Anmeldung etc.)			
Angebote orientieren sich an Bedürfnissen der NutzerInnen – ja / teilweise / eher nicht / nein			
Mitbestimmung durch NutzerInnen ist möglich / nur eingeschränkt / nicht möglich			
Individuelle Lebens- und Verhaltensweisen sind möglich / Hindernis für die Nutzung			
Angebote sind individuell gestaltbar / eher normiert / strikt vorgegeben			
Anpassung der NutzerInnen ist Vorbedingung? ja / nein (in welchen Belangen)			
flexible Binnenstruktur – ja / nein; wie?			
andere:			

Wichtige Literatur zum Thema

Hiltrud von Spiegel (Hg.), Aus Erfahrung lernen, Qualifizierung durch Selbstevaluation, Votum Verlag, Münster 1993

Maja Heiner (Hrsg.) Selbstevaluation als Qualifizierung in der sozialen Arbeit, Fallstudien aus der Praxis, Lambertus Verlag, Freiburg 1994

Gerhild Trübswasser, Heinz Schoibl, Qualitätssicherung und Selbstevaluation in der verbandlichen Jugendarbeit; Teil B; in: BM für Umwelt, Jugend und Familie(HG.), Dritter österreichischer Jugendbericht; Wien 1999

Hiltrud von Spiegel (Hg.) Jugendarbeit mit Erfolg, Arbeitshilfen und Erfahrungsberichte zur Qualitätsentwicklung und Selbstevaluation, Votum Verlag, Münster 2000

Wolfgang Beywl, Konfliktfähigkeit der Evaluation und die „Standards für Evaluation“; in: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, 2/01, Leske + Budrich, Leverkusen 2001