



- Leitfaden -

**Selbstevaluationen  
und  
interne Fremdevaluationen  
in der  
Selbsthilfe**

Eine Handreichung der BAG SELBSTHILFE e.V.

gefördert durch

**BARMER GEK**

# Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Evaluationsformen	5
3.	Evaluationen in sozialen Organisationen	9
4.	Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen in 9 Schritten	10
4.1	Evaluationsziele festlegen und Rahmenbedingungen schaffen	11
4.2	Praxisbereich, Evaluationsform und Evaluierende bestimmen	14
4.3	Evaluationsgegenstand bestimmen und Fragestellung formulieren	15
4.4	Operationalisieren und Bewertungskriterien festlegen	16
4.5	Informationsquelle auswählen und Datenerhebungsmethode festlegen	18
4.6	Datenerhebungsinstrumente entwickeln und testen	24
4.7	Datenerhebung	25
4.8	Datenauswertung und Interpretation der Ergebnisse	27
4.9	Evaluationsergebnisse verwerten	31
5.	Verwendete und weiterführende Literatur sowie hilfreiche Internetseiten	32

## 1. Einleitung

Die Selbsthilfeorganisationen von Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen haben im Laufe der letzten Jahre maßgeblich an Bedeutung nicht nur im, sondern auch für das Gesundheitswesen gewonnen.

Diesem Bedeutungszuwachs steht jedoch auch eine erhebliche Ausweitung der Aufgaben gesundheitlicher Selbsthilfe gegenüber. Dabei hat sich unter den Bedingungen gleich bleibender oder gar knapper werdender personeller, finanzieller und organisatorischer Ressourcen der Druck erhöht, die eigenen Ziele effizient zu verfolgen und mit den überschaubaren Mitteln möglichst weitreichende Erfolge zu erzielen.

Zudem haben die zunehmenden Beteiligungsrechte der Selbsthilfe sowie die langjährige Förderung durch gesetzliche Krankenkassen, die öffentliche Hand und andere Zuwendungsgeber dazu geführt, dass auch außerhalb der Selbsthilfe immer häufiger die konkrete Frage gestellt wird, welche Wirkungen und Erfolge denn die Selbsthilfe - und insbesondere die Förderung der Selbsthilfe - für sich in Anspruch nehmen kann.

Mit diesen beiden Erfordernissen - der effizienten Gestaltung der eigenen Arbeit und der Darstellung ihrer Effekte gegenüber den Mitgliedern und Zuwendungsgebern - muss sich die Selbsthilfe verstärkt auseinandersetzen.

Hier setzt das Konzept der Evaluation ein. Evaluation kann verstanden werden als ein Prozess des systematischen Zusammentragens und Auswertens von Daten bzw. Informationen mit dem Ziel, an Kriterien orientierte, begründete und nachvollziehbare Bewertungsurteile zu ermöglichen.

Eine umfassende externe wissenschaftliche Begleitung der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe in Deutschland stellte jedoch aufgrund ihrer strukturellen Vielgestaltigkeit und der Komplexität ihrer Arbeitsweisen nicht nur ein äußerst schwer handhabbares, sondern auch ein höchst ressourcenintensives Unterfangen dar - zumal sich „die Selbsthilfe“ auch nicht als solche evaluieren ließe. Dies wirft die Frage auf, ob Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen Evaluationsaktivitäten auf der Grundlage eines methodisch abgerundeten Vorgehens nicht auch selbst leisten können. Die Steuerung der Evaluationsprozesse verbleibt nach dieser Herangehensweise innerhalb der jeweiligen Organisationen, deren Arbeit (Maßnahmen, Projekte etc.) evaluiert werden soll (interne Evaluation).

Indem eine Organisation sich selbst evaluiert - indem also die Personen, die eine Maßnahme oder ein Projekt durchführen, die Evaluation ihrer Arbeit selbst steuern (Selbstevaluation), oder die Evaluation ihrer Arbeit von anderen Organisationsmitgliedern gesteuert wird (interne Fremdevaluation) - kann die Qualität der gesundheitsbezogenen Selbsthilfearbeit vergleichsweise ressourcenschonend sichtbar gemacht, sichergestellt und weiterentwickelt werden.

Da interne Evaluationen (Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen) auch die Möglichkeit bieten, die Effekte und Vorzüge der jeweiligen Selbsthilfearbeit darzustellen, entfalten sie zudem eine legitimierende Wirkung inner- und außerhalb der Mitgliedschaft sowie gegenüber Zuwendungsgebern. Andererseits sind Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen jedoch auch sehr anspruchsvolle Prozesse, die einen hohen Grad an Know-how bei den Beteiligten erfordern.

Dank der Unterstützung durch die Barmer GEK führt die BAG SELBSTHILFE seit September 2013 das Projekt „Instrumente der Selbstevaluation und der internen Evaluation bei Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen“ durch. Im Rahmen dieses Projekts ist die vorliegende Handreichung entstanden, die gesundheitsbezogene Selbsthilfeorganisationen bei der Durchführung von Selbstevaluationen und internen Fremdevaluationen unterstützen soll.

## 2. Evaluationsformen

Allgemein kann Evaluation verstanden werden als ein Prozess des systematischen Zusammentragens und Auswertens von Daten bzw. Informationen mit dem Ziel, an Kriterien orientierte, begründete und nachvollziehbare Bewertungsurteile zu ermöglichen.

Evaluationen vollziehen sich also in drei Schritten:

- Sammlung von Daten bzw. Informationen
- Analyse dieser gesammelten Daten bzw. Informationen
- Interpretation und Bewertung der im Zuge der Analyse gewonnenen Ergebnisse

Gegenstände von Evaluationen sind meist Maßnahmen, Projekte und Programme von Organisationen oder Organisationseinheiten. Auf die Bewertung von ganzen Organisationen oder von Handlungen einzelner Personen zielen Evaluationen dagegen eher selten ab.<sup>1</sup> Evaluationen können unterschiedliche Zwecke verfolgen:

- **Summative Evaluationen (Ergebnisevaluationen)** ermöglichen es, über Evaluationsgegenstände zusammenfassend Bilanz zu ziehen. Sie erfolgen, wenn die Maßnahmen bereits implementiert, stabilisiert oder abgeschlossen sind und zielen auf eine Erstellung möglichst fundierter Beurteilungen dieser Maßnahmen ab.
- **Formative Evaluationen (Prozessevaluationen)** hingegen sind prozessbegleitend angelegt und eröffnen die Möglichkeit, die zu evaluierenden Maßnahmen zu optimieren bzw. zu korrigieren und somit auch Ressourcen möglichst effizient einzusetzen.

Betrachtet man den Ort der Evaluationssteuerung, d.h. die Beziehung der Evaluatorinnen und Evaluatoren zur Organisation, deren Maßnahme evaluiert wird, können zwei grundlegende Evaluationsformen voneinander unterschieden werden:

- **Interne Evaluationen** werden von Personen gesteuert, die den Organisationen, deren Maßnahmen evaluiert werden, angehören (organisationinterne Evaluatorinnen und Evaluatoren).
- **Externe Evaluationen** werden von Personen gesteuert, die den Organisationen, deren Maßnahmen evaluiert werden, nicht angehören (organisationsexterne Evaluatorinnen und Evaluatoren).

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und Veranschaulichung wird im Folgenden weitgehend darauf verzichtet, die möglichen Evaluationsgegenstände - Maßnahmen, Projekte, Programme, Organisationen, Organisationseinheiten, Handlungen einzelner Personen etc. - einzeln aufzuführen. Da sich Evaluationen in dem hier betrachteten Bereich der verbandlich organisierten gesundheitsbezogenen Selbsthilfe überwiegend auf Maßnahmen im weitesten Sinne erstrecken dürften, soll im Weiteren der Begriff der Maßnahmen synonym verwendet werden für die Gesamtheit der möglichen Evaluationsgegenstände.

**Interne Evaluationen** können anhand des Gegenstandes der Evaluation weiter differenziert werden. Hierbei wird die Beziehung der Evaluatorinnen und Evaluatoren zum Evaluationsgegenstand, also ihre Beziehung zu der Maßnahme, die evaluiert wird, betrachtet:

- **(Interne) Selbstevaluationen** liegen dann vor, wenn Maßnahmen von den (organisationsinternen) Personen evaluiert werden, die mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahmen betraut sind oder betraut waren. Selbstevaluationen beziehen sich also auf die eigene haupt- oder ehrenamtliche Tätigkeit der Evaluatorinnen und Evaluatoren.
- **Interne Fremdevaluationen** werden von organisationsinternen Personen durchgeführt, die unbeteiligt (und unbefangen) hinsichtlich des Evaluationsgegenstandes sind, die also nicht mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahmen befasst sind oder befasst waren. Bei internen Fremdevaluationen wird also nicht die eigene haupt- oder ehrenamtliche Tätigkeit evaluiert, sondern die der Kolleginnen und Kollegen (z.B. einer anderen Abteilung o.ä.) innerhalb derselben Organisation.

**Externe Evaluationen** sind folglich immer **Fremdevaluationen**, da sie von organisationsexternen Evaluatorinnen und Evaluatoren durchgeführt werden, die nicht mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahmen betraut sind oder betraut waren.

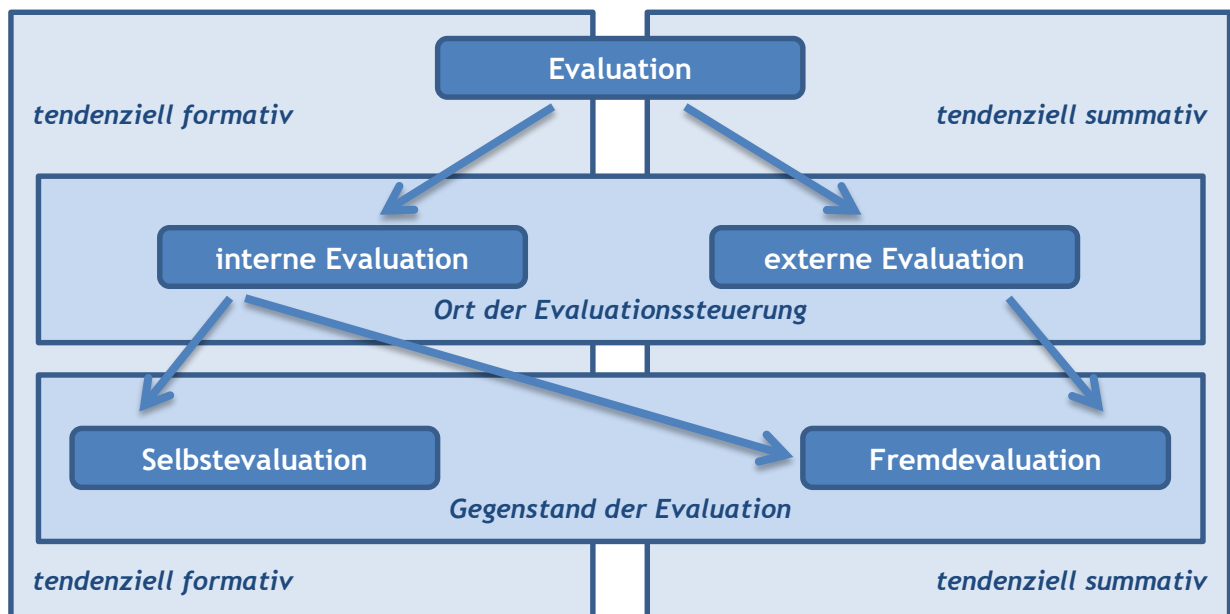
**Interne Evaluationen**, insbesondere Selbstevaluationen, werden tendenziell **eher formativ**, z.B. zur Überprüfung und Verbesserung laufender Maßnahmen, genutzt, da externe Evaluatorinnen und Evaluatoren sich erst mit dem Evaluationsgegenstand vertraut machen müssten. Eine entsprechende Einarbeitung wäre ressourcenintensiv und die Gefahr, dass Evaluationsergebnisse falsch interpretiert werden, wäre relativ hoch.

**Externe Evaluationen** (bzw. externe Fremdevaluationen) werden aufgrund der Unbefangenheit und Distanz der Evaluatorinnen und Evaluatoren zum Evaluationsgegenstand tendenziell **eher summativ**, z.B. zur Beurteilung bereits abgeschlossener Maßnahmen, angewendet. Dies verspricht in der Regel eine höhere Objektivität der Beurteilung und damit einhergehend - sofern die evaluierten Maßnahmen als erfolgreich bewertet wurden - auch eine höhere Legitimation der Maßnahmen.

Das nachfolgende Schaubild vermittelt einen systematischen Überblick über die verschiedenen Evaluationsformen. Hervorzuheben ist, dass die Grenzen zwischen den Evaluationsformen in der Praxis oftmals fließend sind:

Sind bzw. waren z.B. mehrere Organisationseinheiten (Abteilungen o.ä.) an der Durchführung einer Maßnahme beteiligt, kann es bei einer internen Fremdevaluation mitunter sehr schwierig und ggf. auch gar nicht zielführend sein, eine klare Trennung zwischen den Evaluatoreninnen/Evaluatoren und den mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahme befassten Personen vorzunehmen.

**Abb.1: Verschiedene Evaluationsformen**



(Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an König 2007)

Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Evaluationsformen sind in der nachfolgenden Tabelle idealtypisch dargestellt. Für einen Überblick und ggf. die Auswahl der „richtigen“ bzw. „passenden“ Evaluationsformen kann die Tabelle eine Orientierung bieten - es müssen jedoch immer die entsprechenden Rahmenbedingungen, Umstände und Zielsetzungen des Evaluationsvorhabens betrachtet sowie die jeweiligen Vor- und Nachteile der verschiedenen Evaluationsformen gegeneinander abgewogen werden:

Bei internen Evaluationsvorhaben kann es sich z.B. durchaus anbieten, die Hilfe organisationsexterner Evaluationsexpertinnen und -experten in Anspruch zu nehmen, wenn die Einarbeitung organisationsinterner Evaluationslaien in die Evaluationsmethodik ressourcenintensiver wäre, als auf das methodische Fachwissen organisationsexterner Evaluationsexpertinnen und -experten zurückzugreifen.

Zur Beurteilung bereits abgeschlossener Maßnahmen kann ggf. statt einer sehr ressourcenintensiven externen Fremdevaluation auch eine interne Fremdevaluation (entweder durch organisationsinterne Evaluationsexpertinnen und -experten, die mit der Durchführung der Maßnahmen nicht betraut waren, oder mit Hilfe externer Unterstützung) erfolgen. So kann unter relativ geringem Ressourcenaufwand die höchstmögliche Objektivität bzw. Legitimation erreicht werden.

**Abb.2: Vorteile und Nachteile verschiedener Evaluationsformen**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>gering</i></li> <li>•• <i>mittel</i></li> <li>••• <i>hoch</i></li> </ul>	interne Evaluation				externe Evaluation	
	Selbstevaluation		Fremdevaluation		Fremdevaluation	
	summativ	formativ	summativ	formativ	summativ	formativ
Eignung zur Anwendung	•	•••	••	••	•••	•
Einsatz von Ressourcen	•		••		•••	
Gefahr fehlerhafter Interpretation	•		••		•••	
Objektivität bzw. Legitimation	•		••		•••	

(Quelle: eigene Darstellung)



### 3. Evaluationen in sozialen Organisationen

Gesundheitsbezogene Selbsthilfeorganisationen sind - wie andere soziale Organisationen - stets um die Qualität ihrer Arbeit bemüht. Im Folgenden soll daher eine kurze Verortung von Evaluationen im Feld der Qualitätsbegriffe vorgenommen werden.

Davon ausgehend, dass mit dem *Management in sozialen Organisationen* alle Bemühungen gemeint sind, die darauf abzielen eine Organisation an den ständigen gesellschaftlichen Wandel, an neue strukturelle und individuelle Erfordernisse anzupassen, kann das *Qualitätsmanagement* einer Organisation als der Versuch verstanden werden, die Strukturen, Ablaufprozesse, Tätigkeiten und Dienstleistungen hinsichtlich ihrer Qualität zu optimieren. Dabei ist *Qualitätssicherung* ein wichtiges Instrumentarium, das ein Bündel an Qualitätssicherungsmaßnahmen vorhält, um Qualität greif- bzw. messbar und vergleichbar zu machen. Eine dieser Maßnahmen, mit denen Qualität erfasst und bewertet werden kann, ist die *Evaluation* (König 2007).

**Abb.3: Evaluation im Management sozialer Organisationen**



(Quelle: König 2007)

#### **4. Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen in 9 Schritten**

Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen vollziehen sich im Wesentlichen anhand der folgenden 9 Schritte (weitgehend orientiert an König 2007):

- 1. Evaluationsziele festlegen und Rahmenbedingungen schaffen*
- 2. Praxisbereich, Evaluationsform und Evaluierende bestimmen*
- 3. Evaluationsgegenstand bestimmen und Fragestellung formulieren*
- 4. Operationalisieren und Bewertungskriterien festlegen*
- 5. Informationsquelle auswählen und Datenerhebungsmethode festlegen*
- 6. Datenerhebungsinstrumente entwickeln und testen*
- 7. Datenerhebung*
- 8. Datenauswertung und Interpretation der Ergebnisse*
- 9. Evaluationsergebnisse verwerten*

Die ersten drei Schritte lassen sich in der Praxis nur selten chronologisch voneinander trennen, da die Evaluierenden (Schritt 2) bei der Festlegung der Evaluationsziele (Schritt 1) eingebunden sein sollten. Auch steht häufig bereits zu Beginn eines Evaluationsvorhabens fest, welche konkrete Maßnahme (Evaluationsgegenstand, Schritt 3) evaluiert werden soll (z.B. wenn ein Zuwendungsgeber eine Evaluation der geförderten Maßnahme zur Bedingung seiner Förderung macht). Obwohl diese drei Schritte in der Praxis also häufig mehr oder weniger parallel zueinander ablaufen können, sollen sie zum besseren Verständnis der (theoretischen) Vorgehensweise nacheinander dargestellt werden.

## 4.1 Evaluationsziele festlegen und Rahmenbedingungen schaffen

### Evaluationsziele festlegen:

Die Frage nach dem „Warum?“ ist von großer Bedeutung sowohl für den erfolgreichen Verlauf eines Evaluationsvorhabens als auch für die Reichweite und Verwertbarkeit der Ergebnisse. Es sollte unbedingt hinreichend geklärt sein, was mit dem Evaluationsvorhaben überhaupt bezweckt werden soll und worin der erwartete Nutzen der Evaluation besteht. Grundsätzlich kommen für Evaluationen fünf Ziele infrage:

- Erfolgskontrolle:** Überprüfung, ob eine Maßnahme erfolgreich (effektiv) war: Haben wir mit der Maßnahme das erreicht, was wir erreichen wollten? Haben wir mit der Maßnahme das gewünschte Ergebnis erzielt? Neben der Frage nach der Effektivität einer Maßnahme kann zusätzlich auch die Frage nach der Effizienz gestellt werden: Steht der Ressourceneinsatz in einem angemessenen Verhältnis zum Ergebnis? Hat sich der (finanzielle, personelle, zeitliche) Aufwand „gelohnt“?
- Aufklärung:** Erkenntnisgewinn hinsichtlich bislang (weitgehend) unbekannter Sachverhalte und/oder Vertiefung bzw. Strukturierung des Wissens über bestimmte Zusammenhänge: Was wirkt eigentlich wie? Welche Faktoren spielen dabei eine Rolle?
- Qualifizierung:** Die Durchführung von Selbstevaluationen und internen Evaluationen steigert die Kompetenzen der beteiligten Personen, insbesondere natürlich hinsichtlich künftiger Evaluationsvorhaben. Aber auch über diese unmittelbare Qualifizierung hinaus stellt die systematische Reflexion der eigenen (Selbstevaluationen) bzw. organisationsinternen (interne Fremdevaluationen) Arbeit einen sinnvollen Beitrag zur Personalentwicklung und damit zur Qualitätssicherung und -entwicklung in einer Organisation dar.
- Innovation:** Aus der systematischen Auseinandersetzung mit den eigenen (Selbstevaluationen) bzw. organisationsinternen (interne Fremdevaluationen) Arbeitsabläufen erwachsen häufig organisatorische oder strukturelle Veränderungen. Als Instrumente der Qualitätssicherung und -entwicklung tragen Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen zu einer kontinuierlichen Verbesserung (Erneuerung) der organisationsinternen Prozesse bei.

**Legitimierung:** Der Nachweis und die Darstellung von Qualität und Effektivität (bzw. Effizienz) der eigenen Arbeit entfalten eine legitimatorische Wirkung. Insofern kann die Legitimierung auch als zusammenfassender oder resultierender Nutzen der vorgenannten Ziele bezeichnet werden. Mit Hilfe von Selbstevaluationen und internen Evaluationen können Organisationen gegenüber politischen Akteuren und Zuwendungsgebern sowie auch gegenüber den eigenen Mitgliedern und der Öffentlichkeit ihre „Daseinsberechtigung“ hervorheben. Solche Legitimierungsprozesse aus den Organisationen selbst heraus sind in der Regel erfolgreicher, wenn sie Kontrollprozessen von außen zuvorkommen (also quasi „ungefragt“ stattfinden).

Prinzipiell können diese Ziele auf beinahe alle Evaluationsvorhaben zutreffen und daher auch mehr oder weniger beliebig miteinander kombiniert werden. Je nachdem, welche Akteure mit einer Evaluation befasst sind, kann es jedoch hinsichtlich der Priorisierung der Ziele zu großen Unterschieden kommen. Die Beteiligten müssen also Einvernehmen darüber herstellen, was die wesentlichen Evaluationsziele sind und ggf. auch eine Rangfolge der Ziele festlegen. Die Ergebnisse schriftlich festzuhalten beugt nicht nur Missverständnissen vor, sondern kann auch dazu dienen, Transparenz - und damit Glaubwürdigkeit und Akzeptanz - herzustellen.

### **Rahmenbedingungen schaffen:**

Damit ein Evaluationsvorhaben erfolgreich durchgeführt werden kann, sollten zudem die notwendigen Rahmenbedingungen geschaffen werden.

Hier ist Akzeptanz das oberste Gebot. Sowohl im Vorfeld als auch während des gesamten Vorhabens sollten Klarheit, Offenheit und Glaubwürdigkeit hergestellt werden, damit die Evaluierenden Handlungssicherheit haben und auch die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die unmittelbar oder mittelbar von einem Evaluationsvorhaben und seinen Ergebnissen betroffen sind, das Vorhaben unterstützen und seine Ergebnisse mittragen. Verantwortungs- und Entscheidungsstrukturen sollten nicht nur geklärt, sondern auch offengelegt werden. Ängste und Sorgen vor vermehrter Kontrolle, Überwachung und Rationalisierung sollten unbedingt ernst genommen werden; etwaige Befürchtungen sollten aufgegriffen und diskutiert werden. Es hat sich bewährt, entsprechende Klarstellungen und Vereinbarungen auch in schriftlicher Form festzuhalten.

Zur Schaffung der Rahmenbedingungen gehört es auch, die zur Durchführung einer Evaluation erforderlichen Ressourcen und Infrastrukturen bereitzustellen. Neben

Materialien und Räumlichkeiten (z.B. zur Durchführung von Informationsveranstaltungen und Workshops) sollten hier auch erforderliche Geräte (z.B. Computer und Telefon) bedacht werden. Da vieles in der Regel bereits vorhanden sein dürfte, hält sich der finanzielle und organisatorische Aufwand jedoch meist in Grenzen. Einen größeren finanziellen und organisatorischen Aufwand dürfte hingegen die (unbedingt erforderliche) stundenweise Freistellung der Evaluierenden von ihren üblichen Tätigkeiten darstellen. Insgesamt sollte der (finanzielle, organisatorische, personelle) Aufwand für Evaluationen mit ca. 5-10% des Gesamtaufwands der in dem zu betrachtenden Zeitraum durchzuführenden (gesamten) Tätigkeiten kalkuliert werden.

Je nach Komplexität des Evaluationsvorhabens und Erfahrung bzw. Kompetenz der Evaluierenden sollte zudem sichergestellt werden, dass ggf. eine externe wissenschaftliche Beratung und/oder Begleitung (z.B. durch eine Universität oder entsprechende Dienstleister) in Anspruch genommen werden kann.

Prinzipiell kann in jeder Phase eines internen Evaluationsvorhabens (Selbstevaluation oder interne Fremdevaluation) die Hilfe externer Evaluationsexpertinnen und -experten in Anspruch genommen werden. Das Maß der externen Unterstützung kann hierbei sehr unterschiedlich ausfallen - von einer Einarbeitung in die methodischen Grundlagen der Evaluation, über eine punktuell überwachende Begleitung und Überprüfung des Evaluationsprozesses, bis hin zur permanenten Anleitung der Evaluatorinnen und Evaluatoren. Insbesondere bei Methodenfragen oder bei der statistischen Auswertung der gesammelten Daten ist es ratsam, zumindest „im Notfall“ auf externe Hilfe zurückgreifen zu können. Eine externe Unterstützung bzw. Begleitung kann aber auch helfen, bei der Konzeptionierung und Planung die „Weichen richtig zu stellen“ und während des Evaluationsprozesses die „richtigen“ Entscheidungen zu treffen. Dies kann sich insbesondere bei komplexen und aufwändigen Evaluationen letztlich nicht nur hinsichtlich des „Erfolges“ der Evaluation (methodisch richtige und reibungslose Durchführung, methodisch abgesicherte Ergebnisse), sondern auch hinsichtlich des Ressourcenaufwands auszahlen. Zu Beginn oder während des Evaluationsprozesses getroffene Fehlentscheidungen können nicht nur das gesamte Evaluationsvorhaben gefährden, sondern lassen sich in der Regel auch nur sehr zeit- bzw. kostenintensiv wieder beheben. Die Inanspruchnahme externer Unterstützung (z.B. zur Absicherung des methodischen Vorgehens) kann zudem die Akzeptanz der Evaluation und ihrer Ergebnisse sowohl inner- als auch außerhalb der Organisation fördern. Insofern kann der Rückgriff auf externe Unterstützung neben der evaluatorisch-fachlichen Absicherung auch hinsichtlich der verfügbaren Ressourcen sowie ihrer legitimatorischen Wirkung durchaus sinnvoll sein.

## 4.2 Praxisbereich, Evaluationsform und Evaluierende bestimmen

Die Auswahl des Praxis- bzw. Arbeitsbereichs, in dem evaluiert werden soll, ist in zweierlei Hinsicht bedeutsam.

Zum einen müssen sowohl die Bereitschaft und der Wille als auch die Möglichkeiten und Handlungsspielräume bestehen, in dem betreffenden Praxisbereich Veränderungen umzusetzen. Eine Evaluation sollte nicht durchgeführt werden, wenn entsprechende Veränderungen aufgrund mangelnder Ressourcen oder interner Widerstände (z.B. bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder bei Vorgesetzten) letztlich nicht um- bzw. durchgesetzt werden können. Denn dann würden nicht nur Ressourcen verschwendet, sondern auch noch diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter demotiviert, die an das Evaluationsvorhaben „geglaubt“ und sich davon ggf. auch Verbesserungen (z.B. der organisationsinternen Arbeitsabläufe) versprochen haben.

Zum anderen steht die Auswahl des Praxisbereichs in enger Verbindung mit der Entscheidung, ob eine Selbstevaluation oder eine interne Fremdevaluation durchgeführt wird bzw. wer mit der Durchführung der Evaluation betraut wird: Bei Selbstevaluationen sind dies diejenigen Personen, die auch mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahme (Evaluationsgegenstand) befasst sind/waren. Bei internen Fremdevaluationen sind dies organisationsinterne Personen, die nicht mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahme (Evaluationsgegenstand) befasst sind/waren. Bei der Entscheidung ist zu beachten, dass die Verantwortung und die Kompetenz für den Arbeitsbereich bei den Evaluierenden (Selbstevaluation) bzw. bei der Organisation (interne Fremdevaluation) liegen muss.

### 4.3 Evaluationsgegenstand bestimmen und Fragestellung formulieren

Als Evaluationsgegenstand wird diejenige Maßnahme oder der bestimmte Ausschnitt aus dem Praxis- bzw. Arbeitsbereich bezeichnet, die/der untersucht, also beschrieben und bewertet (evaluiert), werden soll. Die Fragestellung ist im Grunde nichts anderes als der in Frageform gebrachte und weiter präzisierter bzw. spezifizierter Evaluationsgegenstand. Mit Hilfe der Evaluationsfragestellung wird zum Ausdruck gebracht, in welcher besonderen Hinsicht der Evaluationsgegenstand interessant erscheint und untersucht werden soll.

Wenn z.B. die Maßnahme „Telefonberatung“ der Evaluationsgegenstand ist, dann könnten mögliche Fragestellungen hierzu lauten: „Haben die Anfragen von Ratsuchenden im letzten Jahr zugenommen?“ oder „Mit welchen Anliegen haben sich die Ratsuchenden an unsere Telefonberatung gewandt; was waren ihre häufigsten Fragen?“ oder „Konnten wir allen Ratsuchenden weiterhelfen; bei welchen Fragen stößt unsere Telefonberatung an ihre Grenzen?“

Der Evaluationsgegenstand lässt sich auch mit Hilfe von Hypothesen (Vermutungen) weiter präzisieren: „Die meisten Ratsuchenden wenden sich nicht mit konkreten Fragen oder Anliegen an unsere Telefonberatung, sondern wollen sich lediglich unterhalten.“ oder „Unsere Telefonberatung wird überwiegend von Angehörigen von Betroffenen in Anspruch genommen; selber Betroffene rufen nur sehr selten an.“

Es kann durchaus vorkommen, dass die Fragestellung während der Durchführung einer Evaluation angepasst, stärker eingegrenzt oder auch erweitert werden muss (z.B. nach einem ersten Fragebogenrücklauf). Dennoch gilt: Je präziser der Evaluationsgegenstand bereits im Vorfeld mit Hilfe der Fragestellung auf den interessierenden Sachverhalt hin spezifiziert wurde, desto geringer werden spätere Anpassungen ausfallen müssen. Deshalb ist es wichtig, sich vorher genau zu überlegen, wie eng oder wie weit der Evaluationsgegenstand eingegrenzt werden soll. Hierbei ist grundsätzlich zu bedenken: Je größer bzw. weiter der Evaluationsgegenstand gefasst ist, desto umfangreicher und ressourcenintensiver wird das Evaluationsvorhaben ausfallen.

## 4.4 Operationalisieren und Bewertungskriterien festlegen

### Operationalisieren:

Nachdem der Evaluationsgegenstand festgelegt und mit Hilfe der Fragestellung weiter präzisiert wurde, muss er ‚messbar‘ gemacht werden. Die Methode hierzu heißt ‚Operationalisierung‘ und bedeutet im Grunde nichts anderes als Konkretisierung. Bei der Operationalisierung wird Konkretes aus Allgemeinem abgeleitet (Vorgang der ‚Deduktion‘). Die Begriffe, mit denen der Evaluationsgegenstand beschrieben und eingegrenzt wurde, müssen auf konkret ‚Beobachtbares‘ oder ‚Erfragbares‘ zurückgeführt werden, damit sie empirisch erfasst werden können. Dies geschieht mit Hilfe von (beobachtbaren, erfragbaren) ‚Indikatoren‘ (lat.: indicare = auf etwas zeigen). Je nachdem, wie eng oder weit der Evaluationsgegenstand gefasst ist, muss er zunächst noch in ‚Dimensionen‘ zerlegt werden, aus denen sich dann Indikatoren ableiten lassen. Zwei Beispiele:

<i>Evaluationsgegenstand:</i> Telefonberatung					
<i>Dimension:</i> rechtliche Beratung			<i>Dimension:</i> medizinische Beratung		
<i>Indikator:</i> Anzahl der Anrufe von selber Betroffenen	<i>Indikator:</i> Anzahl der Anrufe von Angehörigen von Betroffenen	<i>Indikator:</i> Anzahl der Anfragen mit rechtlichem Bezug	<i>Indikator:</i> Anzahl der Anrufe von selber Betroffenen	<i>Indikator:</i> Anzahl der Anrufe von Angehörigen von Betroffenen	<i>Indikator:</i> Anzahl der Anfragen mit medizinischem Bezug

<i>Evaluationsgegenstand:</i> Telefonberatung				
<i>Dimension:</i> rechtliche und/oder medizinische Beratung		<i>Dimension:</i> sonstige Beratung und „Unterhaltung“ (ohne rechtlichen/medizinischen Bezug)		
<i>Indikator:</i> Anzahl von Ratsuchenden, denen weitergeholfen werden konnte	<i>Indikator:</i> Anzahl von Ratsuchenden, denen nicht weitergeholfen werden konnte	<i>Indikator:</i> Anzahl von Ratsuchenden, die konkrete Fragen/Anliegen hatten und denen weitergeholfen werden konnte	<i>Indikator:</i> Anzahl von Ratsuchenden, die konkrete Fragen/Anliegen hatten und denen nicht weitergeholfen werden konnte	<i>Indikator:</i> Anzahl von Anruferinnen und Anrufern, die sich lediglich unterhalten wollten



### **Bewertungskriterien festlegen:**

Nachdem die Indikatoren gebildet wurden, sollten die Kriterien entwickelt werden, nach denen sie bewertet werden. Im Sinne der Transparenz, Glaubwürdigkeit und Akzeptanz empfiehlt es sich, die Kriterien, die letztlich zur Bewertung bzw. Beurteilung der im Zuge der Evaluation gewonnen Daten herangezogen werden, festzulegen (und ggf. auch schriftlich festzuhalten) bevor die Daten erhoben werden. Wenn die erhobenen Daten erst einmal vorliegen und schon gesichtet wurden, fällt es häufig sehr schwer, noch „objektive“ Bewertungskriterien zu entwickeln. Man läuft schnell Gefahr, sich das Ergebnis „schönzureden“, insbesondere wenn sich abzeichnet, dass eine Maßnahme vielleicht doch nicht so erfolgreich war, wie man es sich erhofft hatte.

Oftmals kann man sich bei der Entwicklung von Bewertungskriterien an übergeordneten Werten und Werturteilen orientieren, z.B. an Zielen und Leitbildern der Organisation, an erwarteten oder vermuteten Bedürfnissen der Mitgliedschaft, an gesellschaftlichen oder rechtlichen Vorgaben und Normen.

Um beim Beispiel der Telefonberatung zu bleiben: Wenn sich eine Organisation laut ihrer Satzung oder ihrem Leitbild ausschließlich als Organisation für selber Betroffene versteht, dann sollten möglichst wenige Angehörige von Betroffenen die Telefonberatung in Anspruch nehmen, da das Angebot anderenfalls die eigentliche Zielgruppe verfehlen würde. Ein mögliches Bewertungskriterium könnte dann lauten: „Unsere Telefonberatung ist hinsichtlich der Zielgruppenerreichung erfolgreich, wenn höchstens 10% der Ratsuchenden Angehörige von Betroffenen sind.“ oder (in abgeschwächter Form) „Unsere Telefonberatung ist hinsichtlich der Zielgruppenerreichung erfolgreich, wenn die Mehrheit der Ratsuchenden selber Betroffene sind.“ Weitere Bewertungskriterien könnten sein: „Unsere Telefonberatung zu medizinischen Fragen erscheint sinnvoll (und sollte beibehalten werden), wenn mindestens 60% der Anfragen einen medizinischen Bezug aufweisen.“ und „Unsere Telefonberatung ist hinsichtlich der rechtlichen Beratung erfolgreich, wenn mindestens 75% der Ratsuchenden weitergeholfen werden konnte.“

## 4.5 Informationsquelle auswählen und Datenerhebungsmethode festlegen

### Informationsquelle auswählen:

Die Auswahl der Informationsquelle wird zunächst von der Frage geleitet, welche Informationsquelle geeignet ist, um Informationen über die gebildeten Indikatoren zu sammeln. Je nach Evaluationsgegenstand, Fragestellung und Indikatoren können die Informationsquellen sehr vielfältig sein, z.B.:

- Mitglieder der Organisation
- Mitglieder einer Selbsthilfegruppe
- Teilnehmerinnen und Teilnehmer einer Veranstaltung (z.B. Informationsveranstaltung, Mitgliederversammlung, Schulung/Seminar, Workshop)
- Leserinnen und Leser einer Verbandszeitschrift
- Ratsuchende, die sich an eine Telefonberatung wenden
- die Evaluierenden selbst (dies ist methodisch jedoch nicht unkompliziert)
- Kolleginnen und Kollegen aus der eigenen Organisation
- Kolleginnen und Kollegen aus anderen Organisationen
- Expertinnen und Experten (z.B. Ärztinnen und Ärzte, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler)
- Dokumente und Schriftstücke (z.B. Aufzeichnungen, Notizen, Akten, Protokolle)
- Bilder, Video- und Tonbandaufzeichnungen

Manchmal kann es auch sinnvoll sein, mehrere Informationsquellen zu nutzen, um das Risiko zu minimieren, dass das Ergebnis durch die Nutzung einer „fehlerhaften“ Informationsquelle verzerrt oder verfälscht wird.

Bei der Auswahl der Informationsquellen ist zu bedenken, dass sie zugänglich sein müssen bzw. dass der Aufwand sie zu erschließen, in einem angemessenen Verhältnis zu den erwarteten Ergebnissen stehen sollte. Oftmals lohnt sich auch die Überlegung, ob die interessierenden Daten bereits in einem anderen Zusammenhang erhoben wurden (z.B. im Zuge einer früheren Befragung) oder ob sie über andere, weniger aufwändig zu erschließende Informationsquellen abrufbar sind (z.B. über vorhandene Dokumente und Schriftstücke).

Je nach Größe bzw. Umfang der Informationsquelle (Grundgesamtheit) und entsprechendem Erschließungsaufwand sollte die Ziehung einer Stichprobe erwogen werden. Hier kommen grundsätzlich zwei Vorgehensweisen in Betracht:

- Bei der einfachen Zufallsauswahl haben alle Mitglieder der Grundgesamtheit die gleiche Chance, in die Stichprobe zu gelangen (z.B. werden 200 zufällig ausgewählte Mitglieder der Organisation befragt, anstatt alle 4.000 Mitglieder).

- Bei der repräsentativen (geschichteten) Stichprobe erfolgt eine gezielte Auswahl der „Stichprobenmitglieder“ anhand bestimmter Kriterien und Merkmale, mit dem Ziel, dass die Stichprobe ein „kleines Abbild“ der Grundgesamtheit darstellt (z.B. soll der Frauenanteil in der Stichprobe genau dem Frauenanteil in der Grundgesamtheit entsprechen).

### **Datenerhebungsmethode festlegen:**

Grundsätzlich lassen sich drei Methoden zur Datenerhebung unterscheiden: Dokumentationsmethoden, Beobachtungsmethoden und Befragungsmethoden. Während die Dokumentationsmethoden das eigene (berufliche) Handeln erfassen, sind die Beobachtungs- und die Befragungsmethoden auf die Auswirkungen dieses Handelns ausgerichtet.

#### Dokumentationsmethoden:

Bei den Dokumentationsmethoden wird das eigene (berufliche) Handeln erfasst. Letztlich beruhen Dokumentationsmethoden immer auch auf Beobachtungen und/oder Befragungen; sie beziehen sich jedoch auf das Handeln derjenigen Personen, die mit der Durchführung der zu evaluierenden Maßnahmen (mit den Evaluationsgegenständen) befasst sind bzw. waren. Da die Datenerhebung durch die (beruflich) Handelnden erfolgt, können Dokumentationsmethoden nur bei Selbstevaluationen angewendet werden. Es wäre zwar auch möglich, dass die Aufzeichnungen von anderen organisationsinternen Personen ausgewertet würden (Mischform aus Selbstevaluation und interner Fremdevaluation). Je nach festgehaltenen Informationen kann dies aber mitunter sehr konfliktträchtig sein.

Das Dokumentieren kann entweder direkt oder nachträglich geschehen. Auch wenn sich das direkte Dokumentieren (z.B. Anfertigen eines kurzen Berichtes oder Ausfüllen eines Protokollbogens direkt im Anschluss an ein Beratungsgespräch o.ä.) zunächst nur schwer in den Arbeitsalltag integrieren lässt, verringert es doch das Risiko von Vergessens- oder Verzerrungseffekten, die aufgrund eines größeren zeitlichen Abstands zwischen dem Handeln und der Dokumentation entstehen können. Um diesen Vergessens- und Verzerrungseffekten entgegenzuwirken, reicht es häufig schon aus, das Handeln direkt im Anschluss mit Stichpunkten festzuhalten (z.B. Notizen oder Diktiergerät) und diese dann zu einem späteren Zeitpunkt nachträglich auszuarbeiten.

Sofern bei der Dokumentation andere Personen als die (beruflich) handelnden einbezogen sind (z.B. bei Beratungsgesprächen), kann zwischen der offenen Dokumentation, bei der die Beteiligten über die Datenerhebung informiert und mit ihr einverstanden sind, und der verdeckten Dokumentation, bei der die Datenerhebung geheim bleibt, unterschieden werden. Die verdeckte

Dokumentation reduziert zwar das Risiko, dass Verzerrungen in den Interaktionen und Störungen in den Handlungsabläufen aufgrund der Dokumentationssituation (z.B. Nervosität und Unsicherheit) auftreten. Es können aber moralische und rechtliche Bedenken gegenüber den Beteiligten bestehen.

Eine weitere Unterscheidung betrifft das Dokumentationsverfahren und den Umfang der damit gesammelten Daten. Bei einer qualitativ-offenen Dokumentation findet vor oder während der Datenerhebung keine Strukturierung der erwarteten Informationen statt, z.B. durch die Bildung von Kategorien, denen die Informationen dann bei der Dokumentation zugeordnet werden. Bei einem quantitativ-geschlossenen Verfahren hingegen werden die Informationen bereits im Zuge der Datenerhebung zusammengefasst und/oder (zuvor gebildeten) Kategorien oder Zahlenwerten zugeordnet. Vor dem Hintergrund des mit der Auswertung verbundenen Arbeitsaufwands muss also abgewogen werden, ob es sinnvoll bzw. notwendig ist, z.B. ein komplettes Beratungsgespräch per Tonband oder Video aufzuzeichnen (qualitativ-offen), oder ob nicht die Anfertigung eines zusammenfassenden Berichtes oder das Ausfüllen eines Protokollbogens (quantitativ-geschlossen) ausreicht.

Wenn, um das Beispiel der Telefonberatung nochmal aufzugreifen, erhoben werden soll, wie viele Personen über einen bestimmten Zeitraum angerufen haben, ob sie Angehörige oder selber Betroffene sind, welche Anliegen sie hatten (sortiert nach den Kategorien „rechtliche“, „medizinische“ und „sonstige“ Beratung) und ob die Beratung erfolgreich war (erfasst nach den Kategorien „konnte weitergeholfen“ und „konnte nicht weitergeholfen“ werden), dann wird es wohl genügen, einen kurzen vorgefertigten Protokollbogen auszufüllen. Sollen hingegen die Qualität der Beratungsleistung (kompetente Beratung) sowie die Sensibilität und das Einfühlungsvermögen der Beratenden erfasst werden, dann wird es zielführender sein, die Gespräche auf Tonband aufzuzeichnen (das Einverständnis der Ratsuchenden natürlich vorausgesetzt).

### Beobachtungsmethoden:

Bei den Beobachtungsmethoden wird das beschrieben, was gesehen bzw. erfahren wird.

Dies kann zum einen systematisch und regelgeleitet geschehen, indem das Beobachtete vorher festgelegten Kategorien zugeordnet wird. Zum anderen können Beobachtungen eher ‚neugierig interessiert‘ zur Ergründung neuer (bisher unbekannter) Phänomene und Zusammenhänge durchgeführt werden.

Während die Beobachtenden bei nicht-teilnehmenden Beobachtungen eine passiv-neutrale Rolle einnehmen, sind sie bei teilnehmenden Beobachtungen aktive Mitglieder der beobachteten Gruppen und können Gruppenprozesse beeinflussen. Teilnehmende Beobachtungen bergen somit die Gefahr der Beeinflussung der Beobachteten und der Beobachtenden durch die Beobachtungssituation.

Weiterhin ist zwischen der offenen Beobachtung, bei der die Beobachteten über den Sinn und Zweck der Evaluation sowie über die Datenerhebung informiert werden, und der verdeckten Beobachtung, bei der die Datenerhebung nicht mitgeteilt wird, zu unterscheiden. Auch wenn das Wissen um die Beobachtungs- und Datenerhebungssituation zu Verzerrungen (z.B. aufgrund ‚erwünschten Verhaltens‘ der Beobachteten) führen kann, sollte die Beobachtung in der Regel offen stattfinden, da die Datenerhebung ohne das Wissen (und die Zustimmung) der Beobachteten moralisch und ggf. auch juristisch durchaus fragwürdig erscheint.

Die Beobachtungsmethoden bieten gegenüber anderen Erhebungsmethoden zwar den Vorteil, dass sie Personen und Ereignisse in der unmittelbaren Situation und zum Zeitpunkt des Geschehens erfassen. Jedoch lassen sie letztlich keine Aussagen über Motive, Einstellungen und Hintergründe bei den Beobachteten zu. Auch kann es vorkommen, dass die Beobachtenden wichtige Vorgänge aufgrund von Ermüdung, Ablenkung oder ggf. auch Überforderung eventuell gar nicht wahrnehmen oder dass ihre Wahrnehmung durch Erwartungen, Sympathie- oder Antipathieeffekte gegenüber den Beobachteten verzerrt wird.

Beobachtungsmethoden können z.B. angewendet werden, um bei Schulungen/Fortbildungen Informationen über die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden und die Vortragstechniken der Referierenden zu erfassen. Bei Workshops, in denen die Teilnehmenden aktiv mitarbeiten (sollen), könnten die eingesetzten Arbeitsmethoden hinsichtlich ihrer Eignung zur (interaktiven) Wissensvermittlung und ihrer Attraktivität für die Teilnehmenden untersucht werden. Auch könnten z.B. an einem Informationsstand die Reaktionen der Besucherinnen und Besucher bzw. Vorbeilafenden auf ein Plakat oder ein Banner beobachtet werden.

### Befragungsmethoden:

Bei den Befragungsmethoden werden Antworten und Reaktionen auf gestellte Fragen dokumentiert.

Hier ist zunächst die mündliche Befragung (z.B. Interview) von der schriftlichen Befragung (z.B. Fragebogen) zu unterscheiden. Dabei ist festzuhalten, dass mündliche Befragungen grundsätzlich auch telefonisch durchgeführt werden können. Schriftliche Befragungen können von den Befragten sowohl selbstständig (z.B. postalisch) als auch mit Unterstützung durch die Fragenden und sogar ‚unter Aufsicht‘ wie in einer Testsituation durchgeführt werden.

Befragungen unterscheiden sich zudem nach ihrem Standardisierungs- und Strukturierungsgrad, also danach, wie genau die Formulierung und die Reihenfolge der Fragen und ggf. auch der Antworten bzw. Antwortkategorien vorher festgelegt wurden. Hochgradig standardisierte und strukturierte Befragungen lassen zwar einerseits eine hohe Vergleichbarkeit der Antworten zu, vernachlässigen aber

andererseits die individuellen Gegebenheiten und Eigenheiten der Befragten; auch können zusätzliche (neue, unerwartete) Informationen nur schlecht erfasst werden.

Bei offenen Fragen (geringer Standardisierungsgrad) werden den Befragten keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben; sie sind hinsichtlich Inhalt und Umfang ihrer Antwort völlig frei und somit gefordert, sich aktiv zu erinnern. Bei geschlossenen Fragen (hoher Standardisierungsgrad) werden den Befragten hingegen Antwortmöglichkeiten vorgegeben; die Beantwortung geschlossener Fragen beruht somit eher auf passivem Wiedererkennen als auf aktiver Erinnerung. Die Vorgabe der Antwortmöglichkeiten kann in Form von bereits ausformulierten Aussagen, Beispielen, Zahlenwerten, Skalen etc. erfolgen, die von den Antwortenden angekreuzt werden (multiple choice).

Offene Fragen bieten gegenüber geschlossenen Fragen einerseits den Vorteil, dass individuelle Prioritäten und subjektive Empfindungen der Befragten und auch gänzlich neue (den Evaluierenden zuvor unbekannte) Sachverhalte und Zusammenhänge erfasst werden können. Durch völlig unerwartete Antworten können zudem etwaige Irreführungen und Missverständnisse in der Fragestellung aufgedeckt werden. Andererseits bergen offene Fragen die Gefahr, dass die Befragten ihnen unwichtig oder selbstverständlich erscheinende Informationen, die für die Evaluierenden jedoch durchaus wichtig sein können, nicht weitergeben. Zudem sind die Antworten häufig nur schwer miteinander vergleichbar und müssen daher im Zuge der Auswertung zunächst zusammengefasst und kategorisiert werden. Aufgrund dieser jeweiligen Vor- und Nachteile werden in der Praxis häufig offene und geschlossene Fragen miteinander kombiniert. So werden z.B. vorgegebene Antwortmöglichkeiten durch die zusätzliche Möglichkeit freier Angaben („Sonstiges“ o.ä.) ergänzt.

Da es den Evaluierenden bei mündlichen Befragungen möglich ist, bei Unklarheiten und Missverständnissen korrigierend einzugreifen (z.B. durch Erläuterungen und Rückfragen) wie auch auf neue (bisher unbekannt und unerwartete) Erkenntnisse zu reagieren (z.B. durch weitere Fragen), können offene Fragen hier besser eingesetzt werden als bei schriftlichen Befragungen. Daher weisen mündliche Befragungen meist einen geringeren Standardisierungsgrad auf als schriftliche Befragungen.

Hinzu kommt, dass mündliche bzw. wenig standardisierte Befragungen im Vergleich zu schriftlichen bzw. hochgradig standardisierten Befragungen sowohl bei der Durchführung als auch bei der Auswertung meist wesentlich zeit- und kostenintensiver sind. Insofern eignen sich mündliche bzw. wenig standardisierte Befragungen vornehmlich für kleine Grundgesamtheiten oder Stichproben, während schriftliche bzw. hochgradig standardisierte Befragungen auch bei sehr großen Grundgesamtheiten oder Stichproben zum Einsatz kommen und zudem auch anonymisiert durchgeführt werden können.

Die Einsatzmöglichkeiten wie auch die methodischen Varianten für Befragungen sind sehr vielfältig. So kann z.B. die Zufriedenheit der Teilnehmenden an einer Schulung/Fortbildung sowohl mündlich in einer Feedbackrunde als auch schriftlich mit Hilfe eines Fragebogens ermittelt werden. Der Erfolg der Wissensvermittlung ließe sich hier z.B. auch mit einem kleinen Quiz (mündlich oder schriftlich) erfassen. Die Befragung als Quiz zu „tarnen“ stellt nicht nur eine abwechslungsreiche Variante des „klassischen Fragebogens“ dar, sondern bietet zusätzlich auch die Möglichkeit, durch die Auslobung kleiner Preise o.ä. Motivationsanreize zu schaffen, damit die Teilnehmenden einerseits den Schulungsinhalten aufmerksam folgen und sich andererseits auch an der „Befragung“ beteiligen.

## 4.6 Datenerhebungsinstrumente entwickeln und testen

Aufbauend auf der gewählten Datenerhebungsmethode bzw. den gewählten Datenerhebungsmethoden gilt es nunmehr, die entsprechenden Instrumente zu entwickeln, mit denen die Daten erhoben werden sollen. Je nach Erhebungsmethode kommen verschiedene Instrumente zum Einsatz: Bei der Dokumentationsmethode sind dies meist Berichte, Inhaltsanalysen oder Protokollbögen. Die Beobachtungsmethode arbeitet in der Regel mit Beobachtungsbögen. Während bei der mündlichen Befragung häufig Interviewleitfäden eingesetzt werden, kommen bei der schriftlichen Befragung Fragebogen zur Anwendung.

Anstatt Datenerhebungsinstrumente von Grund auf neu zu entwickeln, bietet es sich oftmals an, bereits vorhandene (und bewährte) Datenerhebungsinstrumente entsprechend anzupassen. Sowohl bei der Entwicklung neuer als auch bei der Anpassung bereits vorhandener Instrumente sollten diese auf ihre ‚Gültigkeit‘ (Validität) hin überprüft werden. Es ist somit darauf zu achten, dass mit den Instrumenten auch tatsächlich das gemessen bzw. erhoben wird, was von Interesse ist. In einem ‚gültigen‘ (validen) Instrument spiegeln sich alle zuvor operationalisierten Indikatoren ihrem Gehalt nach wider. Sofern im Vorfeld „richtig“ bzw. vollständig operationalisiert wurde, müsste das Instrument sodann zum einen die Informationen erheben, die von Belang sind, zum anderen müsste es den Evaluationsgegenstand bzw. die Fragestellung vollständig erfassen.

Zur Prüfung der ‚Gültigkeit‘ eines Instrumentes empfiehlt es sich, im Vorfeld der eigentlichen Datenerhebung einen Vortest (Pretest) an einer kleinen Stichprobe durchzuführen. Wenn dies nicht möglich ist, sollte ein Instrument zumindest einer kritischen Prüfung unterzogen werden bevor es zum Einsatz kommt. Vorzugsweise sollte eine solche Prüfung von Personen (z.B. Kolleginnen und Kollegen) vorgenommen werden, die an der Entwicklung des Instrumentes nicht beteiligt waren.



## 4.7 Datenerhebung

Anhand der Datenerhebungsmethoden Dokumentation, Beobachtung und Befragung werden im Folgenden Hinweise und Tipps für die Vorbereitung und Durchführung der Datenerhebung gegeben, mit deren Hilfe sich (zumindest ein paar gängige und häufige) Probleme bei der Datenerhebung reduzieren lassen:

**Dokumentation:** Dokumentationsmethoden sollten sich möglichst reibungslos in den Arbeitsalltag einfügen und bestenfalls „nebenher laufen“. Ungeübten wird dies jedoch in der Regel nur selten auf Anhieb gelingen. Die Dokumentation des eigenen (beruflichen) Handelns ist immer mit Mehraufwand verbunden, der entsprechend einkalkuliert werden muss. Insofern sollte unbedingt während oder im Nachgang der zu dokumentierenden Tätigkeit genügend Zeit für die Dokumentation eingeplant werden. Auch sollte man sich bewusst sein, dass mit der Dokumentationsarbeit (zumindest anfänglich) häufig ein Bruch der gewohnten Arbeitsweise einhergeht. Es kostet nicht nur Zeit, sondern häufig auch „Nerven“, wenn man sich nach der Dokumentationsunterbrechung in die gewohnten Arbeitsabläufe erst wieder einfinden muss.

**Beobachtung:** Bei offenen Beobachtungen sollten die Beobachteten unbedingt über den Verlauf (Ablauf, Dauer etc.) und die mit der Beobachtung verbundenen Absichten (Evaluationsziele etc.) aufgeklärt werden. Auch sollte ggf. ihr schriftliches Einverständnis eingeholt werden. Sofern Beobachtungsbögen eingesetzt werden, sollten die Eintragungen strikt am vorgegebenen Raster und entweder in der Beobachtungssituation selbst oder spätestens unmittelbar im Anschluss erfolgen. Unerwartete Beobachtungen bzw. Ereignisse, die für die Fragestellung relevant sind, jedoch nicht im Beobachtungsbogen berücksichtigt wurden, sollten unbedingt gesondert (z.B. auf einem extra Blatt) festgehalten werden.

**Befragung:** Bei mündlichen Befragungen (Interviews) ist oftmals bereits die Art der Kontaktaufnahme entscheidend für den Erfolg bzw. die Teilnahme. Um ein gewisses Vertrauensverhältnis zu schaffen, sollten die Befragten bereits im Vorfeld der eigentlichen Befragungssituation umfassend und verständlich über Ablauf, Art der Befragung (offene/geschlossene Fragen), Dauer, Inhalte/Themen und Zielsetzung der Befragung sowie ggf. über

den Umgang mit persönlichen/vertraulichen Informationen und die Art der Veröffentlichung der Ergebnisse aufgeklärt werden. Sofern die Befragung auf Tonband/Datenträgern aufgezeichnet werden soll, ist natürlich die Erlaubnis der Befragten einzuholen. Da es immer mal zu Verzögerungen kommen kann, sollte zudem genügend Zeit eingeplant werden. Auch sollten Störungen (z.B. durch Telefonanrufe) möglichst ausgeschlossen werden.

Das häufigste Problem bei schriftlichen Befragungen (Fragebogen) besteht in einer geringen Rücklaufquote. Um die Motivation und Bereitschaft der Befragten zu erhöhen, sollten sie umfassend über die Zielsetzung der Befragung sowie ggf. über den Umgang mit persönlichen/vertraulichen Informationen (Anonymisierung) und die Art der Veröffentlichung der Ergebnisse informiert werden. Bei selbstständig durchgeführten Befragungen (z.B. postalisch) ist daher ein informatives und gut formuliertes Begleitschreiben von großer Bedeutung. Bei postalisch durchgeführten Befragungen lässt sich die Rücklaufquote meist durch das Beifügen frankierter Rückumschläge erhöhen. Auch ein Erinnerungsschreiben und telefonisches Nachhaken sind in der Regel hilfreich. Grundsätzlich sollte bei schriftlichen Befragungen immer davon ausgegangen werden, dass ein solches Nachhaken notwendig ist; der dadurch entstehende zeitliche (und finanzielle) Mehraufwand sollte bei der Planung berücksichtigt werden.

Die im Zuge der Datenerhebung gewonnenen Daten sollten möglichst strukturiert abgelegt werden. Insbesondere bei großen Datenmengen läuft man sonst schnell Gefahr, den Überblick zu verlieren.

## 4.8 Datenauswertung und Interpretation der Ergebnisse

### Datenauswertung:

Da sowohl die Art der erhobenen Daten als auch die entsprechend anzuwendende Auswertungsmethode letztlich aus der gewählten Erhebungsmethode resultieren, lassen sich zwei grundlegende Arten von Daten und Auswertungsmethoden unterscheiden: Qualitative Daten und qualitative Auswertungsmethoden sowie quantitative Daten und quantitative Auswertungsmethoden. Oftmals bietet es sich an, eine Misch- bzw. Kombinationsform dieser Auswertungsmethoden anzuwenden, indem qualitative Daten (z.B. Texte, Film-/Tonbandaufnahmen) zunächst qualitativ ausgewertet werden (z.B. durch Zusammenfassung und Kategorisierung), um dann anschließend durch eine weitere Reduzierung des Informationsgehaltes auf Zahlenwerte quantifiziert zu werden (z.B. indem den einzelnen Kategorien bestimmte Zahlenwerte zugeordnet werden).

### Qualitative Auswertungsmethoden:

Ziel der qualitativen Auswertungsmethoden ist es, die vorliegenden Daten bzw. Texte (z.B. Interviews, Berichte, Protokolle, Tonbandaufzeichnungen) in ihrem Informationsgehalt und ihrer Aussagekraft zu konzentrieren und auf das Wesentliche zu reduzieren. Es gilt also, diejenigen Informationen zu finden und zu konzentrieren, die sich auf die zuvor festgelegten Indikatoren beziehen. In der Regel geschieht dies, indem

- Unwichtiges weggelassen wird,
- Teile mit ähnlichen Informationen zusammengefasst werden und
- die Informationen übersichtlich geordnet werden (z.B. durch die Einführung von Kategorien, die sich an den Indikatoren orientieren).

Im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse werden die vorliegenden Texte in meist mehreren Durchläufen auf „Fundstellen“ hin durchsucht, also auf Passagen mit Aussagekraft über den Zustand bzw. die Ausprägung der Indikatoren. Die Analyse der vorliegenden Texte geschieht immer regelgeleitet und begründet, damit sie transparent und nachvollziehbar ist.

Hierzu wird zunächst eine Übersicht über die zuvor festgelegten Indikatoren/Kategorien erstellt. Anschließend werden Regeln und prägnante Beispiele (sog. Ankerbeispiele) für das Auffinden von Fundstellen zu den einzelnen Indikatoren/Kategorien formuliert. Daraufhin werden die Texte in einem ersten Durchlauf auf Fundstellen hin durchsucht und diese entsprechend markiert. Sofern sich aus den Texten neue, bislang unbekannte, Erkenntnisse ergeben, können die Indikatoren/Kategorien entsprechend ergänzt oder auch korrigiert werden. In einem zweiten Durchlauf werden die Fundstellen dann nach Indikatoren/Kategorien geordnet und dabei ggf. weiter zusammengefasst. Diese Schritte werden

wiederholt, bis alle relevanten Informationen, die in den Texten enthalten sind, entsprechend verarbeitet wurden.

### Quantitative Auswertungsmethoden:

Damit die erhobenen quantitativen Daten ausgewertet werden können, müssen sie zunächst in einer sog. Datenmatrix tabellarisch geordnet werden. Die Indikatoren und ihre Ausprägungen werden in Spalten, die Quellen, von denen die Daten stammen (z.B. Personen), hingegen in Zeilen festgehalten. In der Regel werden hierbei die Antworten in Zahlen umgewandelt, z.B.:

- „ja“=1 und „nein“=0
- „trifft voll zu“=1, „trifft eher zu“=2, „trifft eher nicht zu“=3, „trifft gar nicht zu“=4
- Bei Fragen mit mehreren Antwortmöglichkeiten kann jede Antwortmöglichkeit als eigene Frage mit den Antworten „ja“=1 und „nein“=0 aufgeführt werden.

Person (Anrufer/in)	Alter	Geschlecht		selber Betroffene/r	Angehörige/r	Beratung			wurde weitergeholfen
		männlich	weiblich			rechtlich	medizinisch	sonstige („Unterhaltung“)	
1	64	1	0	1	0	1	1	1	1
2	31	1	0	1	0	1	1	0	1
3	59	0	1	1	0	1	0	0	1
4	27	1	0	1	0	0	0	1	0
5	44	0	1	1	0	0	1	0	1
6	58	0	1	1	0	1	1	0	1
7	36	0	1	0	1	1	0	0	0
8	49	1	0	1	0	1	1	0	1
9	52	0	1	0	1	0	1	0	0
10	75	0	1	1	0	0	1	1	1
Summe	X	4	6	8	2	6	7	3	7
Durchschnitt	49,5	X	X	X	X	X	X	X	X
Prozent	X	40	60	80	20	60	70	30	70

Es empfiehlt sich, die Eintragungen regelmäßig stichprobenartig zu überprüfen, da es hierbei häufig zu Fehlern kommen kann.

Nachdem alle Daten in eine Datenmatrix übertragen wurden, können sie ausgewertet werden. Grundlage der Auswertung sind Häufigkeitszählungen, bei denen es darum geht herauszufinden, welche Indikatoren bzw. welche Ausprägungen von Indikatoren wie häufig vorkommen. Die Daten können zusammengefasst nach einzelnen Indikatoren bzw. Ausprägungen auch graphisch dargestellt werden, z.B. in Säulen-/Tortendiagrammen oder Häufigkeitstabellen. Meist erhält man durch die grafische Darstellung bereits einen sehr guten Eindruck, welche Indikatoren bzw. Ausprägungen eher häufig vorkommen und welche eher selten. In der Regel kann man auf der Basis einfacher Häufigkeitsauszählungen auch sehr gut schon (erste) Beurteilungen vornehmen. Einfache statistische Kennwerte können einen zusätzlichen Eindruck von der Verteilung der Ausprägungen eines Indikators bezogen auf die entsprechende Datenquelle insgesamt vermitteln: Während Mittel- oder Durchschnittswerte Auskunft über die „schwerpunktmäßige“ Verteilung der Ausprägungen eines Indikators (z.B. durchschnittliches Alter von Personen in einer Gruppe) geben, zeigen Streuungsmaße, wie weit die jeweiligen Ausprägungen eines Indikators voneinander entfernt sind (z.B. Altersunterschiede von Personen in einer Gruppe).

Weitergehend könnten bei der Auswertung ggf. die Ergebnisse von zwei oder mehr Indikatoren miteinander in Verbindung gebracht werden. In sog. Kreuztabellen werden die Häufigkeiten für eine Kombination aus mehreren Indikatoren bzw. deren Ausprägungen dargestellt. So ist es z.B. möglich, Untergruppen zu bilden und sich die entsprechenden Ausprägungen eines Indikators für diese Untergruppen anzuschauen (z.B. das Alter der weiblichen Personen in einer Gruppe). Die Ergebnisse aus Kreuztabellen können ebenfalls grafisch dargestellt werden und bestehende Zusammenhänge zwischen den untersuchten Indikatoren sehr gut veranschaulichen.

Während bei relativ kleinen Evaluationen mit Grundgesamtheiten bzw. Stichproben von höchstens ca. 20 Quellen bzw. Personen und einer geringen Anzahl von Indikatoren auch eine händische Datenauswertung möglich ist, sollte die Auswertung bei größeren Evaluationen immer computerunterstützt erfolgen. Für einfache Auswertungen und die entsprechende grafische Aufbereitung der Ergebnisse bietet sich das Programm „Excel“ an; ggf. kann auch „Word“ ausreichend sein. Aufwändigere und komplexere Auswertungen sollten jedoch mit entsprechenden Statistikprogrammen vorgenommen werden, z.B. „SPSS“.

Ein sehr benutzerfreundliches und auch für „Evaluationslaien“ verständliches Programm zur Durchführung schriftlicher Befragungen (auch online) stellt „GrafStat“ dar. Dieses Programm bietet den Vorteil, dass es alle Phasen einer schriftlichen Befragung unterstützt, von der Fragebogenerstellung über die Datenerhebung bis hin zur Präsentation der Ergebnisse. Zu beziehen ist „GrafStat“ unter: [www.grafstat.de](http://www.grafstat.de)

## **Interpretation der Ergebnisse:**

Bei der Interpretation der im Zuge der Datenauswertung gewonnenen Ergebnisse geht es darum, die zu Beginn des Evaluationsvorhabens formulierten Fragestellungen zu beantworten, um hieraus sodann entsprechende Konsequenzen für die Praxis ziehen zu können. Zielsetzung bei der Interpretation der Ergebnisse ist es, nach innen und außen eine möglichst hohe Übereinstimmung hinsichtlich der Bewertung der Interpretation der Ergebnisse und damit auch der aus der Interpretation abgeleiteten Konsequenzen zu erlangen. Dieser Versuch der „Rechtfertigung“ und Herstellung von Glaubwürdigkeit gegenüber den an der Evaluation beteiligten und unbeteiligten Akteuren kann nur gelingen, wenn die Beantwortung der Fragestellungen und die getroffenen Schlussfolgerungen begründet und nachvollziehbar gemacht werden. Die Glaubwürdigkeit der gesamten Evaluation leidet erheblich, wenn die Interpretation der Ergebnisse nicht vollständig und eindeutig ist. Wenn nicht sowohl Positives wie auch Negatives herausgearbeitet und dargestellt wird, können schnell Zweifel an der Gültigkeit der Evaluationsergebnisse aufkommen. „Unangenehme“ und „unbefriedigende“ Ergebnisse sowohl der Datenauswertung wie auch der Interpretation dieser Auswertungsergebnisse sollten keinesfalls unterschlagen werden. Auch auf Unstimmigkeiten sollte unbedingt hingewiesen werden.

Die Interpretation der Ergebnisse der Datenauswertung sollte daher im gesamten Evaluationsteam und ggf. auch unter Einbeziehung weiterer organisationsinterner Akteure erfolgen. Die Ergebnisse der Datenauswertung sollten gemeinsam durchgegangen und mit den Zielen der evaluierten Maßnahmen verglichen werden, um letztlich im Konsens zu entscheiden, welche Maßnahmenziele als erreicht gelten können bzw. welche Evaluationsergebnisse als positiv und welche als negativ gewertet werden können. Auch sollte gemeinsam versucht werden, Erklärungen für bestimmte Ergebnisse, wie z.B. aufgetretene Abweichungen und Schwierigkeiten sowie identifizierte Probleme, zu finden. Die Beurteilung der Maßnahmen bzw. die Interpretation der Ergebnisse wie auch die darauf aufbauende Beantwortung der Fragestellungen werden umso leichter fallen bzw. umso reibungsloser verlaufen, je genauer und einvernehmlicher im Vorfeld die Bewertungskriterien festgelegt wurden.

## 4.9 Evaluationsergebnisse verwerten

Die Verwertung der Evaluationsergebnisse umfasst zwei wesentliche Aspekte: Zum einen sollten die entsprechenden Konsequenzen für die Praxis gezogen werden. Zum anderen sollten die Ergebnisse veröffentlicht werden.

Nachdem die Ergebnisse der Datenauswertung interpretiert und die Fragestellungen beantwortet wurden, wird sich in der Regel bereits deutlich abzeichnen, ob und ggf. welche Konsequenzen hinsichtlich des Evaluationsgegenstandes bzw. der evaluierten Maßnahme zu ziehen sind. Etwaige Konsequenzen, die aus der Evaluation erwachsen (können/sollten), wie etwa die Anpassung der evaluierten Maßnahme, sollten im Evaluationsteam und ggf. auch unter Hinzuziehung weiterer organisationsinterner Akteure herausgearbeitet und diskutiert werden. Sofern nicht hier bereits diejenigen organisationsinternen Akteure, die letztlich die relevanten Entscheidungen treffen, eingebunden sind, sollten im Konsens entsprechende Empfehlungen hinsichtlich der zu ziehenden Konsequenzen erarbeitet und an die entscheidenden Stellen weitergeleitet werden.

Wie bereits bei den vorhergehenden Evaluationsphasen, sind auch bei dieser letzten Phase Aufrichtigkeit und Transparenz geboten. Die Evaluationsergebnisse sollten zumindest allen Personen, die an der Evaluation beteiligt waren (z.B. den Befragten) und die letztlich von ihr betroffen sind (z.B. organisationsinterne, mit der Durchführung der evaluierten Maßnahme betraute, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) mitgeteilt werden. Je nach Zielsetzung der Evaluation ist zu erwägen, ob auch eine breitere interne wie externe Information angezeigt ist, d.h., ob auch alle übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisation, die Organisationsmitglieder sowie externe Akteure (z.B. andere Organisationen, Fachöffentlichkeit, Politik) über die Evaluationsergebnisse informiert werden sollten.

Eine solche Information sollte in der Regel in Form eines abschließenden Berichtes erfolgen, in dem die Ergebnisse, Erkenntnisse und Schlussfolgerungen gut verständlich und ggf. graphisch aufbereitet zusammengefasst sind. Um die regelgeleitete (wissenschaftliche) Vorgehensweise zu unterstreichen und damit die Akzeptanz der Ergebnisse zu erhöhen, empfiehlt es sich, auch die methodische Vorgehensweise und die einzelnen Arbeitsschritte darzustellen. Insbesondere bei größeren Evaluationen bzw. sehr umfangreichen Abschlussberichten, sollten die wesentlichen (zentralen) Ergebnisse, Erkenntnisse und Schlussfolgerungen noch einmal gesondert zusammengefasst werden.

Bei der Anfertigung des Abschlussberichtes sollte jedoch darauf geachtet werden, dass die dafür aufzuwendenden Ressourcen in einem angemessenen Verhältnis zur Evaluation insgesamt stehen. Eine sorgfältige Dokumentation während der einzelnen Evaluationsschritte erleichtert nicht nur die Erstellung des Abschlussberichtes, sondern hält meist auch den dabei anfallenden Arbeitsaufwand in Grenzen.

## 5. Verwendete und weiterführende Literatur sowie hilfreiche Internetseiten

**Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (Hrsg.) (2010):** *Evaluation in der Gesundheitsförderung. Eine Schritt-für-Schritt Anleitung für Gesundheitsförderer.* (Materialien zur Gesundheitsförderung; Band 3). Download unter: [www.lgl.bayern.de/publikationen](http://www.lgl.bayern.de/publikationen) bzw. [www.img.uni-bayreuth.de/de/news/Neuerscheinungen/manuale\\_bt\\_101125\\_online.pdf](http://www.img.uni-bayreuth.de/de/news/Neuerscheinungen/manuale_bt_101125_online.pdf)

**Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2010):** *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen.* 4. Aufl., Wiesbaden.

**Kallus, K. Wolfgang (2010):** *Erstellung von Fragebogen.* 1. Aufl., Wien.

**Kirchhoff, Sabine / Kuhnt, Sonja / Lipp, Peter / Schlawin, Siegfried (2010):** *Der Fragebogen. Datenbasis, Konstruktion und Auswertung.* 5. Aufl., Wiesbaden.

**Konrad, Klaus (2011):** *Mündliche und schriftliche Befragung. Ein Lehrbuch.* (Forschung, Statistik und Methoden; Band 4), 7. Aufl., Landau.

**König, Joachim (2007):** *Einführung in die Selbstevaluation. Ein Leitfaden zur Bewertung der Praxis Sozialer Arbeit.* 2. Aufl., Freiburg.

**Mayring, Philipp (2015):** *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken.* 12. Aufl., Weinheim.

**Moser, Heinz (2014):** *Instrumentenkoffer für die Praxisforschung. Eine Einführung.* 6. Aufl., Freiburg.

**Porst, Rolf (2014):** *Fragebogen. Ein Arbeitsbuch.* (Studienskripten zur Soziologie), 4. Aufl., Wiesbaden.



**Selbstevaluation.de - Erfolge sichtbar machen**  
Kooperationsprojekt von Univation und socialnet

Informatives Internetportal zu den Grundlagen der Selbstevaluation mit Hinweisen zu Materialien, Literatur und Weiterbildungsmöglichkeiten.

[www.selbstevaluation.de](http://www.selbstevaluation.de)

### **Online-Leitfaden zur Selbstevaluation**

vom Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen (LZG.NRW):

*Ergebnisevaluation von Maßnahmen der Prävention und Gesundheitsförderung.  
Ein Leitfaden zur Selbstevaluation für Praktikerinnen und Praktiker.*

[www.lzg.nrw.de/themen/Gesundheit\\_schuetzen/praevention/qualitaetsinitiative/evaluation/leitfaden\\_selbstevaluation](http://www.lzg.nrw.de/themen/Gesundheit_schuetzen/praevention/qualitaetsinitiative/evaluation/leitfaden_selbstevaluation)

### **Leitfaden und Beratung zu Mitgliederbefragungen**

von der BAG SELBSTHILFE e.V.:

*Mitgliederbefragungen in Selbsthilfeorganisationen.*

*Handlungsleitfaden zur Entscheidungsfindung und methodisch korrekten Umsetzung von Mitgliederbefragungen.*

[www.bag-selbsthilfe.de/Mitgliederbefragungen\\_-\\_Handlungsleitfaden.html](http://www.bag-selbsthilfe.de/Mitgliederbefragungen_-_Handlungsleitfaden.html)

### **Quasus - Internetportal zur Einführung in Methoden der qualitativen Sozial-, Unterrichts- und Schulforschung**

von der Pädagogischen Hochschule Freiburg

Informatives Internetportal zu qualitativen Methoden (Grundfragen/Basiskonzepte, Sampling/Stichprobe, Erhebungsinstrumente, Datenaufbereitung, Datenauswertung).

[www.ph-freiburg.de/quasus](http://www.ph-freiburg.de/quasus)

### **GrafStat - Das Fragebogenprogramm**

von Uwe W. Diener, unterstützt von der Bundeszentrale für politische Bildung (bpb)

Programm zur Durchführung schriftlicher Befragungen (auch online), das alle Phasen einer schriftlichen Befragung, von der Fragebogenerstellung über die Datenerhebung bis hin zur Präsentation der Ergebnisse, unterstützt.

Zu beziehen unter: [www.grafstat.de](http://www.grafstat.de)