



VERBINDUNG VON  
BERATUNGSDIENSTEN  
MIT WICHTIGEN  
WIRKUNGSINDIKATOREN

# KEYWAY HANDBUCH ZUR IMPLEMENTIERUNG VON WICHTIGEN LEISTUNGS – UND WIRKUNGSINDIKATOREN FÜR BERATUNGSDIENSTE

## Methodischer Leitfaden zur Bewertung der Auswirkungen



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Keyway: Connecting Guidance Services to Key Impact Indicators

2016-1-ES01-KA201-025515

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

## **KURZFASSUNG**

### **EINFÜHRUNG**

#### **1. FESTLEGUNG VON ZIELEN UND IDENTIFIZIERUNG VON INDIKATOREN**

- 1.1 Evaluation und Überblick über den Evaluationsprozess - Warum sind Ziele wichtig?
- 1.2 Welche Fragen sollte eine Organisation oder Institution im Prozess der Zielsetzung stellen und beantworten?
- 1.3 Wie verknüpfen Sie Ziele mit Indikatoren? - Praktische Beispiele

#### **2. GRUNDBEGRIFFE UND MODELLE FÜR DIE MESSUNG VON EFFEKTEN IN DER BERATUNG**

- 2.1. Grundbegriffe der "Evaluation, Wirkungsmessung und Evidenz"
- 2.2. Ein Rahmenmodell, das den Zusammenhang zwischen Input, Prozess, Output und Ergebnissen beschreibt
- 2.3. Die verschiedenen Ebenen von Wirkung und das Interesse der Akteure an der Evaluation
- 2.4. Verständnis der Begrenzung der Wirkungsmessung

#### **3. EVALUIERUNGSDESIGNS**

- 3.1. Der Evaluationsprozess: Allgemeiner Überblick
- 3.2. Einige Beispiele für Evaluierungsdesigns
- 3.3. Evaluierungsdesigns
  - 3.3.1. Auswählen eines Designs
  - 3.3.2. Arten von Forschungsdesigns
- 3.4. Datensammlungswerkzeuge
  - 3.4.1. Verwendung von Datenerfassungswerkzeugen
  - 3.4.2. Online-Datenverarbeitung - relevante Statistiken
- 3.5. Verwendung und Sichtbarkeit von Ergebnissen

## **SCHLUSSFOLGERUNGEN**

## **REFERENZEN**

## **GLOSSAR**

## **ANHÄNGE**

## KURZFASSUNG

Für die Weiterentwicklung der Qualität Berufsorientierungs- und beratungsdiensten (BB), ist die Messung der Wirksamkeit dieser Dienste ein wichtiger Schlüssel.

- "Wichtige Leistungs- und Wirkungsindikatoren“ (wie im Keyway-Projekt entwickelt und beschrieben (siehe [Anlagen 1](#) und [2](#))<sup>1</sup> sind die Grundlage für alle Arten der Messung und Evaluation der Wirksamkeit von Dienstleistungen (siehe Kapitel 1).
- Die Evaluation der Wirkungen von Beratung ist *eine* Form der Evaluation. Abgesehen von diesem Typ können andere Formen der Evaluation (z. B. der Effektivität des Service-Managements) von Bedeutung sein (siehe Kapitel 1). In diesem Handbuch konzentrieren wir uns auf Wirkungsevaluation basierend auf wesentlichen Leistungsindikatoren.
- Evaluation ist ein *Prozess*, der aus mehreren Schritten besteht (siehe Kapitel 2). Es ist wichtig zu wissen, dass einige der Schritte von strategischer Relevanz und andere eher technischer Natur sind. Manager oder Leiter von Organisationen sollten sich darüber im Klaren sein, dass die Auswahl des Evaluationsbereichs und die Auswahl klarer Ziele für eine Evaluation von strategischer Bedeutung sind.
- Die *Ziele*, die eine Organisation für eine Evaluation festlegt, sind die Grundlage, um geeignete Indikatoren zu ermitteln. Die gewählten Indikatoren müssen die Ziele abdecken und in Bezug auf diese zu signifikanten Ergebnissen führen (siehe Kapitel 2).
- Das Ziel und die Indikatoren definieren das erforderliche *Evaluationsdesign*. Für unterschiedliche Wirkungen/Ergebnisse sind unterschiedliche Evaluierungsdesigns (z. B. mit verschiedenen Zeitpunkten der Datenerhebung) erforderlich (siehe Kapitel 3).
- Die Realisierung der *Auswertung* (Datenerhebung, Datenverarbeitung, Berechnung der Ergebnisse) ist von großer Bedeutung und benötigen die Zusammenarbeit mit statistisch geschulten Fachkräften (siehe Kapitel 3).
- Die *Ergebnisse der Evaluation* von Wirkungen sollten innerhalb der Organisation und darüber hinaus verwendet werden. Qualitätsmanagement und Entwicklungsaktivitäten können relevante Aktivitäten zur Verbesserung der Dienstleistung auf der Grundlage der Evaluationsergebnisse sein (siehe Kapitel 3).

---

<sup>1</sup> Die Ergebnisse von O1 und O2 ([MAP of Indicators](#) und [Datenbank](#)) sind die Hauptquellen für die Evaluation. Die „MAP of Indicators“ gibt einen Überblick über die Indikatoren, die im Rahmen des Keyway-Projekts entwickelt wurden. Das zweite Produkt ist eine "Datenbank", die bei Evaluations- und Wirksamkeitsmessungen in BB-Organisationen verwendet werden kann. Das Kapitel gibt einen kurzen Überblick über die Struktur der Indikatoren und Links zu den Produkten des Projekts. Die Ergebnisse selbst sind auf der Homepage des Projektes zu finden [www.keywayproject.eu/de/](http://www.keywayproject.eu/de/) (2018-08-31).

- Die Ergebnisse der Evaluation sollten für die Interessengruppen und die Öffentlichkeit sichtbar sein. Die *Veröffentlichung der Ergebnisse* in einem geeigneten Format könnte die Sichtbarkeit und Transparenz des Beratungsangebots unterstützen und das Image des Dienstes positiv untermauern (siehe Kapitel 3).

## EINFÜHRUNG

Das Feld der Berufsorientierungs- und beratungsdienste (BB) ist in Entwicklung, viele verschiedene Akteure, Anbieter, Kunden, Manager usw. haben ein Interesse an guter Qualität und einem bestmöglichen Angebot. Gleichzeitig kennen Praktiker und Manager das Dilemma zwischen der Aufrechterhaltung der täglichen Arbeit mit den Kunden und der wachsenden Anzahl administrativer Aufgaben, der Notwendigkeit der Vernetzung und - nicht zuletzt - der Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung. Die Evaluation des eigenen Dienstes ist eine schwierige Aufgabe für viele BB-Anebote, -Dienste oder -Projekte. Einer der Gründe dafür ist die Komplexität der verschiedenen Schritte und Entscheidungen die eine Organisation vornehmen muss, wenn sie Evaluationen durchführen will, die zu informativen, sinnvollen und gerechtfertigten Ergebnissen führen.

Das Keyway-Projekt zielt darauf ab, verantwortliche politische Entscheidungsträger, Manager oder Praktiker zu unterstützen, die mit der Evaluation und Wirkungsmessung ihrer Dienstleistungen beginnen wollen. Darüber hinaus ist es an diejenigen gerichtet, die die Evaluation und Messung von Wirkungsmechanismen weiterentwickeln oder die bereits zur Messung verwendeten Methoden überprüfen wollen. Das Projekt entwickelte in Zusammenarbeit mit relevanten Akteuren, Managern und Praktikern, verschiedene Werkzeuge, die bei der Gestaltung und Verwirklichung einer solchen Evaluation hilfreich sein könnten.

Dieses Handbuch kann als eine praktische schrittweise Einleitung betrachtet werden, die Orientierung und konkrete Hilfe bietet.

### **Was dieses Handbuch thematisiert und welche verschiedenen Inhalte angesprochen werden:**

Im **ersten Kapitel** unterstützt das Handbuch den Benutzer mit der Festlegung seiner Ziele innerhalb von Evaluations- und Wirkungsmessverfahren. Klare Ziele, die mit den organisatorischen Anforderungen verknüpft sind ("Warum wir die Wirkung messen wollen?", "Welcher Art von Messung passt zu unseren Zielen?"), sind wichtige Schritte, bevor Indikatoren ausgewählt und ein Evaluierungsdesign entwickelt werden kann. Um eine Orientierung im Prozess der Festlegung von Zielen zu geben, bietet das Handbuch eine systematische Logik zur Evaluation der Wirkung von Beratung. Der Benutzer kann zwischen den verschiedenen Evaluationsebenen navigieren und auswählen, welche Ebenen relevant sind, um seine Evaluationsziele zu erreichen.

Das **zweite Kapitel** des Handbuchs stellt die Frage nach der Messung von Effekten in der beruflichen Beratung. Eine breite Palette von Literatur hat sich mit dem Thema "Wie misst man Effekte" auseinandergesetzt. In den letzten Jahren entwickelten verschiedene literaturbasierte Reviews die relevanten Strukturen für die Messung von Leitlinien. Das Kapitel erlaubt dem Benutzer, innerhalb der verschiedenen Ebenen der Wirkungsmessung zu navigieren.

Wahrscheinlich ist der wichtigste Schritt bei der Evaluation von Wirkungen die Entwicklung eines angemessenen Evaluationskonzepts. Auf der einen Seite könnte der Anwender danach streben,

den einfachsten Weg zu finden, Wirkungen zu messen. Andererseits gibt es methodische Argumente, die auf die Notwendigkeit eines bestimmten Designs hinweisen, wenn die Ergebnisse relevant und von hoher Qualität sein sollen. Das Lesen des **dritten Kapitels** kann helfen zu entscheiden, welche Schritte im Evaluationsprozess unternommen werden sollten. Dieses gibt einen Blick auf die Komplexität der Aufgabe und auch konkrete Hinweise für die Nutzer.

Darüber hinaus bietet das dritte Kapitel des Handbuchs die Möglichkeit, Online-Instrumente kennen zu lernen, um die Daten im Evaluationsprozess zu sammeln und die Daten zu verarbeiten. Das Handbuch wird auf die (mehr oder weniger) benutzerfreundlichen Instrumente sowie auf Beispiele von Evaluationsinstrumenten, die wir im Rahmen des Keyway-Projekts entwickelt haben, verweisen. Dies könnte dem Benutzer helfen, besser zu verstehen, wie sein individuelles Instrument aussehen kann. Dies soll dabei unterstützen den Prozess der Anpassung und Entwicklung eigener Instrumente zur Datenerhebung zu gestalten. Schließlich bietet das Kapitel Links zu Online-Handbüchern und Tools, die bei der Verarbeitung der Daten hilfreich sind. Schließlich gibt dieser Abschnitt Ideen, wie Auswertungsergebnisse verwendet werden können. Verschiedene Formen der Veröffentlichung werden angesprochen und einige Ideen entwickelt, wie Ergebnisse für verschiedene Zwecke verteilt und verwendet werden könnten.

## KAPITEL 1. FESTLEGUNG VON ZIELEN UND IDENTIFIZIERUNG VON INDIKATOREN

Im **ersten Kapitel** unterstützt das Handbuch den Benutzer bei der Festlegung von seiner Ziele innerhalb von Evaluations- und Wirkungsmessverfahren. Klare Ziele, die mit den organisatorischen Anforderungen verknüpft sind ("Warum wollen wir Wirkung messen?", "Welcher Art von Messung passt zu unseren Zielen?"), sind wichtige Schritte, bevor Indikatoren ausgewählt und ein Evaluierungsdesign entwickelt werden kann. Um eine Orientierung im Prozess der Zielsetzung zu geben, bietet der Leitfaden eine systematische Logik der Evaluation der Wirkung. Der Benutzer kann zwischen den verschiedenen Evaluationsebenen navigieren und auswählen, welche Ebenen relevant sind, um seine Evaluationsziele zu erreichen. Darüber hinaus entwickeln wir Beispiele, um die Verbindung zwischen Zielen und Indikatoren zu erleichtern.

- ✓ Warum sind Ziele wichtig? - Überblick über den Evaluationsprozess.
- ✓ Welche Fragen sollte eine Organisation oder Institution im Prozess der Zielsetzung stellen und beantworten?
- ✓ Wie verknüpfen Sie Ziele mit Indikatoren? - Praktische Beispiele.

### 1.1. Evaluation und Überblick über den Evaluationsprozess - Warum sind Ziele wichtig?

Evaluation ist die Messung und Interpretation einer bestimmten Handlung oder der Ergebnisse einer Handlung (Kuper 2005, S. 7) und genauer eine "methodisch kontrollierte, nutzungs- und

ereignisorientierte Form des Sammelns und der Bewertung von Informationen" (Kromrey 2000, S. 22). Die Evaluation der Wirkung oder der Effekte von Beratung kann *ein Ziel* für die Evaluation sein. In diesem Fall verwendet die Evaluation die Methoden der Wirkungsforschung (siehe unten). Aber wie immer im Leben sollten Ziele spezifisch und messbar sein. Daher ist es wichtig, Ziele für die Evaluation ("Was ist zu bewerten?") und Kriterien (Indikatoren), die für die Sammlung von Daten, zu definieren (siehe Evaluationsprozess). In Evaluationsverfahren ist der Schritt der Nutzung der Ergebnisse (z. B. als Information für Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung, Legitimierung der Arbeit in Berichten etc.) Teil des Evaluationsprozesses (siehe Kapitel 3). Die Evaluation der Wirkungen von BB ist methodisch anspruchsvoll. Die Logik der Wirkungsmessung berücksichtigt den Zusammenhang zwischen Intervention (z.B Durchführung einer spezifischen Beratung) als unabhängiger Variable und der Wirkung (Auswirkungen auf die Person, die den Dienst sucht) als abhängige Variable (vgl. Greif 2008, 275). Dieser Effekt muss durch statistische Methoden nachgewiesen werden (z.B statistisch durch Korrelation oder Faktorenanalyse). Idealerweise müsste eine experimentelles oder quasi-experimentelles Design mit Kontrollgruppen angewendet werden (vgl. Kromrey 2000) (siehe Kapitel 3). Dies erhöht die Anforderungen an die Erhebungsinstrumente und die Stichprobengröße, um die Validität und Zuverlässigkeit der Ergebnisse sicherzustellen.

Evaluationsprozesse. Alle Arten von Evaluation und auch die Evaluation der Wirkungen einer Beratung können in einem Prozess beschrieben werden (siehe Abbildung 1).



**Abbildung 1: Der Evaluationsprozess**



1. Der Ausgangspunkt ist in der Regel die *Auswahl eines bestimmten Angebots* oder einer Intervention die evaluiert werden soll. In größeren Organisationen oder Kontexten kann es wichtig sein, dass eine Entscheidung getroffen wird, die Folgendes ermöglicht:
2. Konzentrieren Sie sich im Prozess der Evaluation auf bestimmte und *spezifische Ziele*. Je klarer die Evaluationsaufgabe und je konkreter diese auf messbare Ziele reduziert wird, desto leichter sind die weiteren Schritte.
3. Der nächste Schritt ist die *Festlegung von zu messenden Konzepten*, insbesondere von Indikatoren, und die Klärung der Bedingungen für die Datenerhebung in Bezug auf diese Indikatoren. Ein Beispiel dafür ist, dass einige Indikatoren implizieren, dass die Datenerhebung nicht direkt nach der Sitzung, sondern zeitlich versetzt, erfolgen muss. Die Übersicht (Map) von Indikatoren und das Kapitel 2 könnten eine erste Orientierung geben, wenn eine Organisation oder Institution über diese Frage entscheidet.
4. Der vierte Schritt ist die Gestaltung der *Datenerfassungswerkzeuge* (z. B. Fragebögen). Man muss davon ausgehen, dass viele Indikatoren nicht mit einer einzelnen Frage oder Messgröße erhoben werden können. Diese erfordern möglicherweise die Verwendung einer Reihe von Items oder Fragen, die eine gültige Messung des breiteren Indikators ermöglichen. Ein anderes Beispiel für diese Aufgabe ist, wenn eine Organisation oder Institution ein Angebot (oder verschiedene Angebote) mit existierenden Daten evaluieren möchte, z.B. zu Schulabbrüche. In einem solchen Fall muss in diesem Schritt das Instrument für die Datenerhebung an die vorhandenen Daten angepasst werden, so dass die gesammelten Informationen und die vorhandenen Statistiken später zusammengeführt und verglichen werden können.
5. In diesem fünften Schritt muss die *Datenerhebung* geplant und durchgeführt werden. Dazu gehört die Erstellung der Fragebögen (z. B. Interview, Online-Fragebogen, manuelle Fragebögen) (siehe Kapitel 3) und die Klärung der Praxisbedingungen, zum Beispiel die Auswahl der teilnehmenden Kunden, die Information der Berater und der Kunden, die Erstellung von Einladungen und Erinnerungen.
6. Nachdem eine relevante Anzahl von Daten gesammelt oder der Datenerfassungsprozess beendet wurde, müssen die *Daten* mit statistischen Methoden *analysiert* und in lesbare Tabellen, Texte und/oder Grafiken übertragen werden.
7. Abhängig vom Ziel der Evaluation werden die Ergebnisse *den relevanten Stakeholdern mitgeteilt*. Dies könnte die politische Ebene, das Management und/oder die Praktiker sowie die Kunden u. a. sein. Es ist wichtig zu klären, wer Zugang zu den Ergebnissen hat und wofür sie verwendet werden (diese Frage sollte bereits bei der Festlegung des Ziels erörtert werden). Teil dieses Schrittes ist auch die Planung der Veröffentlichung der Ergebnisse in unterschiedlichen Formaten und Kontexten.
8. Die Nutzung der Ergebnis für die *Weiterentwicklung der Praxis*, ist eine mögliche und wichtige Funktion von Evaluationsergebnissen. Damit ist die Evaluation mit dem Qualitätsmanagement

der Organisation verknüpft (siehe Kapitel 2). Nicht selten werden Auswertungsergebnisse erzeugt, aber nicht verwendet.

## **1.2. Welche Fragen sollte eine Organisation oder Institution im Prozess der Zielsetzung stellen und beantworten?**

Bei der Beschreibung des Gesamtprozesses wird deutlich, dass die Definition der Ziele und die Beschreibung konkreter Ziele von großer Bedeutung sind, um aus der Vielzahl der möglichen Indikatoren eine sinnvolle Auswahl zu treffen. Ohne Ziel ist nicht klar, wie komplex (oder weniger komplex) die Evaluation sein wird, welche Art von Ressourcen benötigt werden und wie das angestrebte Ergebnis für die Kommunikation über das Angebot oder seine Verbesserung genutzt werden kann.

Bei der Planung einer eigenen Evaluation sollten zunächst mehrere Fragen diskutiert und beantwortet werden, die zusammen das Evaluationsziel zu klären helfen:

- "Wer sind die Stakeholder der Evaluation?", "Was ist der institutionelle Rahmen?", "Wer hat Interesse an der Evaluation und wer unterstützt sie (mit Geld, Zeit und Unterstützung?)"
- "Was ist zu bewerten?", "Gibt es beispielsweise einen Kunden, eine Finanzierungsagentur oder eine andere Stelle, die eine Evaluation benötigen?", "Wollen wir die Evaluation für interne Diskussionen oder zur Qualitätsentwicklung nutzen?", "Wollen wir zeigen, was wir erreichen?" usw.
- "Welche Aspekte der BB-Dienstleistung sollten bewertet werden?", "Geht es um die Erfassung von Merkmalen der Zielgruppe?", "Wollen wir die Wahrnehmung von Prozessmerkmalen erfassen?", "Sollten direkte oder indirekte Wirkungen der Beratung aufgezeichnet sein? ", "Wenn ja," welche Ebene der Wirkungen? " (siehe Kapitel 2)
- "Wie viele Kunden müssen wir erreichen?", "Gegenüber welchen vorhandenen Informationen können die Ergebnisse interpretiert werden?", "Haben wir Ergebnisse aus früheren Jahren?", "Haben wir eine Kontrollgruppe?", "Gibt es verfügbare Daten, die uns helfen, unsere Ergebnisse zu interpretieren?"
- "Was passiert mit den Ergebnissen?", "Wer verarbeitet diese (statistisch)?", "Wie oft sollte bewertet werden?", "Wer hat Zugang zu den Ergebnissen?", "In welchem Kreis werden diese diskutiert?" Sollten Berichte über die Ergebnisse geschrieben und veröffentlicht werden? "

Diese Liste von Fragen könnte in den ersten Sitzungen verwendet werden, wenn ein Managementteam oder eine Organisation über eine Wirkungsevaluation nachzudenken beginnt. Es kann helfen, wichtige Aspekte nicht zu übersehen und den gesamten Prozess zu begleiten.

### **1.3. Wie verknüpfen Sie Ziele mit Indikatoren? - Praktische Beispiele**

Im vorherigen Abschnitt wurde der Evaluationsprozess und die Relevanz klarer Ziele aus konzeptioneller Sicht beschrieben. Jetzt nutzen wir die vorgestellte Struktur, um praktische Beispiele zu entwickeln, die klären, wie Ziele und Indikatoren zusammenpassen. Solche Beispiele könnten dazu beitragen, die eigenen Evaluationsziele zu verdeutlichen und diese mit relevanten Indikatoren zu verknüpfen. In Kapitel 3 präsentieren wir Evaluationsdesigns die sich an den gleichen Beispielen orientieren. Die Beispiele bilden eine Varianz möglicher Evaluationsdesigns ab. Aus Platzgründen sind diese Beispiele im Anhang enthalten (Anhängen 1-4).

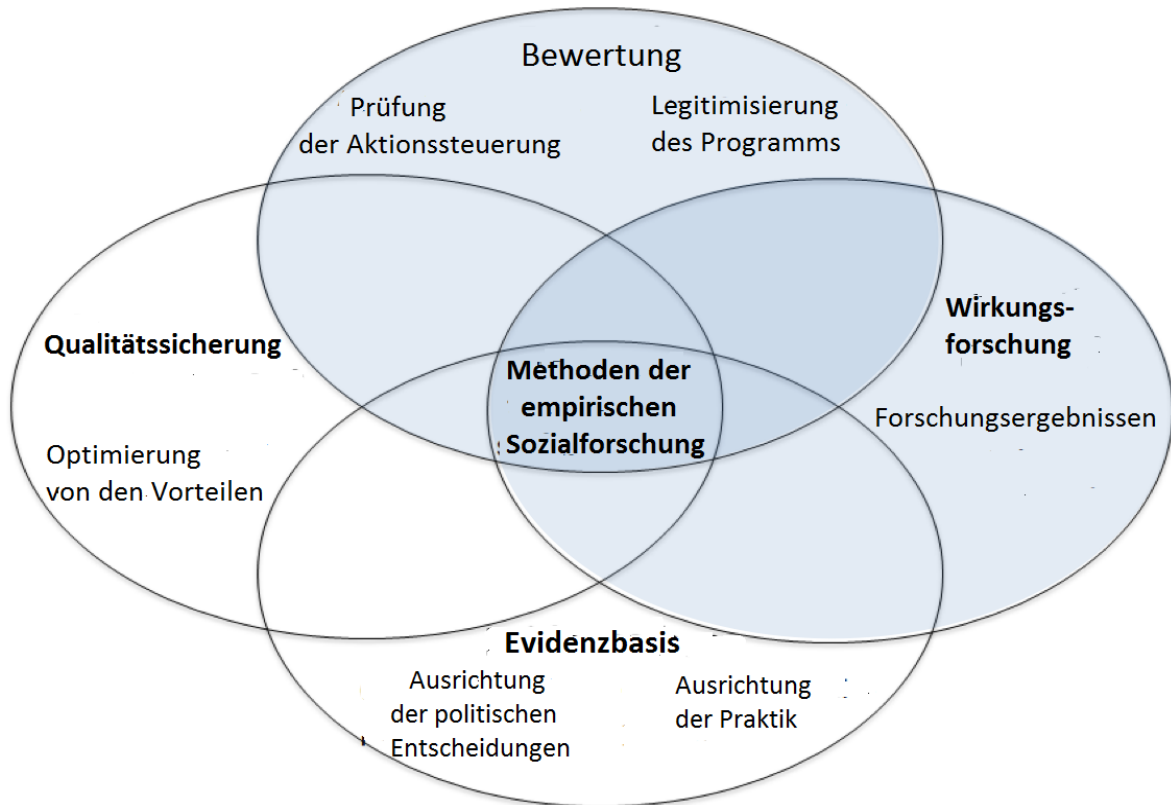
## **KAPITEL 2. GRUNDBEGRIFFE UND MODELLE FÜR DIE WIRKUNGSEVALUATION IN DER BERATUNG**

Die Wirkungsmessung von BB ist eine wichtige, interessante und anspruchsvolle Aufgabe. Dieses Kapitel zielt darauf ab, einige der Kenntnisse zu vermitteln, die helfen, Evaluationsverfahren zu verstehen und zu gestalten, um die Wirkungen (oder unterschiedliche Wirkungen) von BB-Diensten zu ermitteln. Zu diesem Zweck werden in diesem Kapitel die folgenden Aspekte behandelt:

- ✓ Grundbegriffe der "Evaluation", "Wirkungsmessung" und "Evidenz".
- ✓ Ein Rahmen, der den Zusammenhang zwischen Input, Prozess und Ergebnis (Output/Outcome) beschreibt.
- ✓ Die verschiedenen Wirkungen, die sich aus einer BB-Aktivität ergeben können.
- ✓ Ein Verständnis von der Begrenztheit der Wirkungsmessung.

### **2.1. Grundbegriffe der "Evaluation", "Wirkungsmessung" und "Evidenz"**

Um diesem Handbuch eine Grundlage zu geben, werden in diesem Kapitel einige grundlegende Konzepte und eine Reihe von Begriffen vorgestellt, die in diesem Zusammenhang verwendet werden (siehe Glossar). Dies könnte helfen, im Dschungel der verschiedenen Konzepten zu navigieren. Gleichzeitig ist das klar, dass eine kurze Einführung keine tiefe Diskussion bieten kann. Am Ende des Dokuments finden Sie Links und Referenzen zum Weiterlesen. Typischerweise liefert der wissenschaftliche und praktische Diskurs Konzepte, die sich in ihrem Ansatz und ihren Zielen überschneiden. Die Abbildung 2 gibt einen Überblick über vier relevante Konzepte.

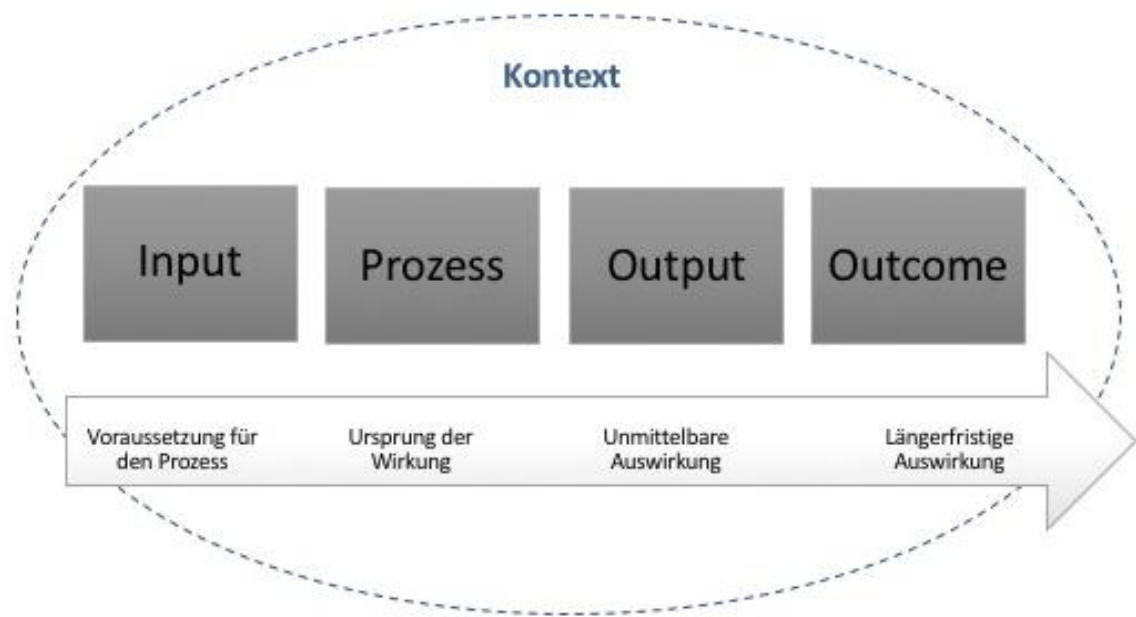


**Abbildung 2:** Vier verschiedene Konzepte, Unterschiede und Überlappungen (Schiersmann/Weber 2016)

Im Zusammenhang mit diesem Handbuch verwenden wir hauptsächlich die beiden Begriffe "Evaluation" und "Wirkungsforschung". Qualitätssicherung- und Qualitätsentwicklung wurden im Kapitel 1 bereits als mögliche Verwendungsmöglichkeiten von Evaluationsergebnissen vorgestellt. Eine "evidenzbasierte" Beratung wird aktuell als Zielsetzung diskutiert, würde aber eine noch bessere empirische Basis über die Wirkung von Beratung (und spezifischen Interventionen) voraussetzen. Neben den vier grundlegenden Konzepten (Abb. 2) wird das Handbuch einige andere Begriffe und Konzepte verwenden. Ein erster Überblick zu Grundbegriffen für die Evaluation von BB-Wirkungen wird im Glossar angeboten.

## 2.2. Ein Rahmemodell, das den Zusammenhang zwischen Input, Prozess und Wirkung

Direkte Auswirkungen (Outputs) und längerfristige Wirkungen (Outcome) sollten in einem breiteren Rahmen verstanden werden. Eine Intervention oder Dienstleistung, die zu einem positiven Ergebnis geführt hat, hat in einem bestimmten Kontext stattgefunden (der als "Input" für die Intervention beschrieben werden kann) und hat einen gewissen Prozess durchlaufen. Die Verbindung dieser Dimensionen ist in Abbildung 3 dargestellt. Sie gibt die Relevanz von Input und Prozess für die Outputs und Outcomes (Wirkungen) einer Intervention an. Und sie zeigt, dass sowohl der Praktiker/Berater als auch der Kunde Einfluss auf diese Dimension haben. Dies ist z.B. relevant, um die Wirkung der Beratung im Vergleich mit anderen Angeboten zu bewerten oder um Maßnahmen zur Verbesserung eines Angebots zu entwickeln.



**Abbildung 3:** Dimensionen der Berufsberatung (Schiermann & Weber, 2016)

Die folgende Tabelle erklärt jede dieser vier Dimensionen der Berufsberatung im Detail :

**Tabelle 1 .** Abmessungen von BB

<b>Input</b>	Legt die Bedingungen für den Prozess fest und beeinflusst indirekt die Ergebnisse. Ein wichtiger Faktor auf Seiten des Kunden ist die Komplexität und Art des Problems sowie seine Ausgangssituation (sozialer, kultureller Hintergrund, Geschlecht usw.). Dies sind wichtige Aspekte, da beispielsweise komplexere Probleme schwieriger zu lösen sind. Auf der anderen Seite wirken sich die Beratungssituation (von Angesicht zu Angesicht, per Telefon, internetbasiert), die Anzahl der Teilnehmer (pro Berater), die Qualifikation der Praktiker oder zeitliche Faktoren (z.B. Anzahl und Dauer der Beratungssitzungen) auf den Prozess sowie die Ergebnisse aus. Die Schlussfolgerung könnte sein, dass selbst in einer Evaluation, die sich hauptsächlich auf die Wirkungen der Intervention konzentriert, einige Informationen über die Input-Dimensionen erfasst werden sollten (siehe Kapitel 3).
<b>Prozess</b>	Auch für den Prozess können zwischen Kundenaspekten und solchen der Berater unterscheiden werden. Von der Seite der Kunden beeinflussen deren Ressourcen und Fähigkeiten den Beratungsprozess. Solche Ressourcen können z.B. die intellektuellen Fähigkeiten, die affektive Situation und die Motivation für Veränderungen relevant sein. Es ist zum Beispiel sehr wahrscheinlich, dass ein Kunde mit einem klaren persönlichen Ziel ein besseres Ergebnis aus einer Beratung mitnimmt, als ein Kunde der entmutigt ist oder der zu einer Beratung geschickt wurde. Von Seiten der Praktizierenden ist es vor allem deren Fähigkeit, einen hilfreichen Veränderungsprozess einzuleiten. Diese könnte sich an fundierten Konzepten oder an Faktoren für effektive Interventionen orientieren. Die Verwendung von Methoden, Materialien und Maßnahmen in einer guten und synchronisierten Weise mit dem Kunden sowie klare Vereinbarungen (zu Beginn und am Ende einer Sitzung) können weitere Beispiele für professionelles Handeln sein. Der Interventionsprozess ist demnach relevant, wenn wir die Wirkungen einer Dienstleistung betrachten. Wenn eine Dienstleistung ihr Ergebnis misst, ohne die Prozessdimension zu kennen, ist das Ergebnis nur sehr eingeschränkt interpretierbar.
<b>Outcome</b>	Outcomes beschreiben die unmittelbaren Auswirkungen einer Intervention, z. B. einer Beratungssitzung. Outcomes können direkt in oder nach einer Aktivität gemessen werden. Die Evaluierung konzentriert sich häufig auf diese Art von Ergebnissen seitens der Kunden. Die Zufriedenheit der Kunden (mit dem Prozess oder dem Ergebnis, das er/sie während einer Sitzung entwickelt hat) sind Beispiele für solche Ergebnisse, erworbene Informationen oder Wissen sind andere. Auch Ziele oder Pläne, die in der Sitzung entwickelt und festgelegt wurden, könnten direkte Ergebnisse sein (der Kunde kann keine Prognosen abgeben, wenn er/sie diese realisieren wird, aber es kann als eine direkte Auswirkung angesehen werden, dass z.B. ein Plan vorhanden ist). Direkt nach der Sitzung könnte eine Evaluation also z.B. fragen, ob die Wahrnehmung eines Problems reduziert wurde, ob eine offene Frage geklärt ist oder eine Entscheidung getroffen oder vorbereitet ist ("Jetzt weiß ich, wie ich mit meinem Problem umgehen kann, jetzt habe ich Kriterien für meine Entscheidungsfindung entwickelt"). Wichtig und messbar ist auch die Auswertung der persönlichen Ressourcen, Potenziale oder Stärken durch den

	Kunden ("Ich kann jetzt sehen, was meine Stärken sind"). Im BB-Kontext von Interesse sind oft die gewonnenen Informationen während einer Sitzung (Information zu Bildung oder zum Arbeitsmarkt). Motivationale Aspekte wie die Reduktion emotionaler Instabilität oder die Ausdehnung positiver Affekte ("Ich bin selbstbewusster", "mein Optimismus hat sich erhöht") können relevant sein. All diese Ergebnisse stellen keine Veränderung in der "äußeren Welt" dar (wie z.B. einen besseren Job zu finden oder sich für eine Ausbildung zu bewerben), aber sie sind wichtige Prädiktoren für erfolgreichere Schritte nach einer Beratung.
<b>Outcomes</b>	Outcomes als längerfristige Wirkungen konzentrieren sich auf mittel- und langfristige Wirkungen. Daher konzentriert sich diese Dimension nicht nur auf den einzelnen Kunden, sondern auch auf höhere aggregierte Ebenen wie den organisatorischen, wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Rahmen (siehe "ImpactMap" die sich umfassend mit möglichen Wirkungen bezieht).

Mit dem Fokus auf die Messung von Wirkungen ist die Dimension "Outcomes" von höchstem Interesse. Diese Dimension kann in einer Reihe von Indikatoren unterschieden werden, die sich auf die individuelle und die soziale Ebene beziehen (siehe Impact Map). Auf der individuellen Ebene können Ergebnisse aus verschiedenen Dimensionen von Interesse sein, z.B. Persönlichkeit oder Kompetenz. Dabei sollte sich Evaluation auf solche Aspekte konzentrieren, die einen klaren Bezug zu den Zielen der Beratungsleistung aufweisen. *Persönliche Faktoren wie* "Selbstvertrauen" oder "emotionale Kontrolle" spielen dabei eine Rolle, da es Hinweise gibt, dass solche Faktoren sich auch auf weitere Ergebnisse (wie schulische oder berufliche Leistungen) positiv auswirken. Neben den gewonnenen persönlichen Faktoren können verbesserte *Kompetenzen* (z.B. Career Management Skills) ein relevantes Ergebnis eines BB-Dienstes sein. Solche Konzepte werden in Begriffen wie "Karrieremanagement" oder "berufliche Anpassungsfähigkeit", "Problemlösung" oder "Selbstorganisation" beschrieben. Solche Konzepte bestehen meist aus einer Reihe von kombinierter Fähigkeiten<sup>2</sup>. Aber auch (verbesserte) "Informationsverarbeitung", "Zielsetzung", "Vernetzung" oder "Jobsuche" können eine Rolle spielen.

In Bezug auf beobachtbare Veränderungen im Bereich des Handelns konzentriert sich die Evaluation typischerweise auf Ergebnisse, die im Bildungs, Berufs- oder Beschäftigungskontext erzielt werden. Eine Annahme ist, dass eine Stärkung von Faktoren auf persönlicher Ebene auch auf dieser Ebene zu besseren Ergebnissen führen. Darüber hinaus und zum Nachweis der Wirkungen auf solche Aspekte kann die Evaluation von Bildungs- und Beschäftigungsmaßnahmen bzw. Aktivitäten von großem Interesse sein. Beispiele sind die Messung "begonnener oder abgeschlossener Qualifizierung oder Ausbildung", die "Veränderung oder Anpassung des Bildungsweges" oder die erfolgreiche "Verhinderung eines Abbruchs" oder die "Aufnahme einer im Beschäftigung".

Bei den Beschäftigungsindikatoren könnte es sich um den "Antritt einer Stelle", eine "gemeisterte Berufsveränderung", der "Übergang einer selbständigen Erwerbstätigkeit" und im Hinblick auf eine

---

<sup>2</sup> Ein breiter Indikator wie " Karriere Anpassungsfähigkeit " benötigt daher eine Operationalisierung für seine vier Konzepte und eine Reihe von Items (Fragen) für jedes Teilkonzept (Exploration, Planung ...).

wirtschaftliche Auswirkung um eine "bessere Bezahlung" oder einen "gelungenen Karriereschritt" handeln.

Im Hinblick auf die *wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Ergebnisse* (siehe Impact Map) haben wir einerseits eine Überschneidung mit den im vorherigen Absatz beschriebenen Aspekten (eine Arbeitgeberorganisation oder eine öffentliche Arbeitsvermittlung, die BB anbietet, wird ebenfalls Interesse an der erreichten Ausbildung oder am Beschäftigungsstatus eines Kunden haben. Auf der anderen Seite können wir einen wichtigen Unterschied identifizieren: Die Organisation, eine Gemeinde oder die Gesellschaft werden sich mehr auf einen Vergleich innerhalb aggregierter Daten konzentrieren. Hier steht z.B. der Unterschied zwischen denjenigen, die an einer Dienstleistung oder Intervention teilgenommen haben, und denen, die dies nicht taten, im Blickpunkt. Kann z.B. Beratung im *Vergleich* zu "besserem Zugang zu Bildung", "besseren Bildungserfolgen", "weniger Abbrüche", "schnelleren Übergang in Beschäftigung" oder eine "höhere Produktivität" führen bzw. Dazu beitragen? Diese Beispiele könnten eine Vorstellung über eine mögliche Verbindung zwischen den organisationalen und gesellschaftlichen Zielen von Beratung und den zu messenden Wirkungen eines Programms geben.

### **2.3. Die verschiedenen Ebenen von Wirkung und das Interesse der Akteure an der Evaluation**

Dieser Abschnitt konzentriert sich auf die verschiedenen Ebenen der Wirkungen, die sich aus einer BB-Aktivität ergeben können, und die Verbindung zu den verschiedenen Akteuren, die ein Interesse an der Evaluation haben könnten.

Bereits im vorgestellten Modell, das zwischen "Output" und "Outcome" unterscheidet, ist zu erkennen, dass die unterschiedenen Wirkungen nicht gleichartig sind. Dies führt zu Konsequenzen für die Planung, Realisierung der Evaluation sowie bei der Interpretation der gesammelten Daten. Ein Evaluationsrahmen, der hilft, die Unterschiede der Wirkungen zu verstehen und diese mit Konsequenzen für die Datenerhebung und –Auswertung zu verbinden, wurde von Kirkpatrick & Kirkpatrick (2008) (im Bereich Bildung und Ausbildung) bereitgestellt und an die BB-Praxis angepasst (ELGPN, 2015).

**Tabelle 2** . Wirkungsebene (ELGPN, 2015 abgeleitet von Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2008)

**Reaktion (Wirkungsebene 1).** Wie Teilnehmer eines Angebots ihre Erfahrung beschreiben

**Lernen (Wirkungsebene 2).** Wissen, Kenntnisse, Fähigkeiten und/oder Kompetenzen, die eine Person erworben hat und/oder nach Abschluss der Beratung nachweisen kann

**Verhalten (Wirkungsebene 3).** Veränderungen der Bemühungen/des Verhaltens (in Bezug auf Bildungs-/Berufswege), die man nach einer Intervention beobachten kann.

**Ergebnisse (Wirkungsebene 4).** Wirkungen/Änderungen (in Bezug auf realisierte Bildungs-/Berufswege) die auf Systemebene, Organisationsebene und/oder bei Einzelpersonen nach einer Beratung zu beobachten sind

Durch dieses Modell wird klar, dass für ein Evaluationsverfahren entscheiden werden muss, auf welches Wirkungsniveau es sich konzentrieren soll. Eine zweite Konsequenz ist für das Evaluierungsdesign relevant, da eine Reaktion leichter zu evaluieren ist als ein Lernerfolg und das die Beobachtung von Ergebnissen auf der Verhaltenswebene eine andere Zeitperspektive benötigt als die erstgenannten. Wenn man Ergebnisse auswerten will, benötigt man einen größeren Umfang an Daten sowie komplexere Evaluationsdesigns, z.B. für den Vergleich des ausgewerteten Aspekts bei der untersuchten Zielgruppe mit vorliegenden Daten aus dem System oder der Organisation (siehe Kapitel 3).

Im Rahmen der Zielsetzung und der Entscheidung über das Wirkungsniveau einer Evaluation (siehe Kapitel 1) stellt sich die Frage "Wer interessiert sich für die Evaluation und ihr Ergebnis". Typischerweise haben verschiedene Akteure unterschiedliche Fragen. Es kann sein, dass Praktiker oder ein Team aus erster Hand auf die Reaktion der Kunden schauen und diese als Impuls zur eigenen Reflexion oder Verbesserung einer Dienstleistung nutzen. Aber auch das Management kann die Zufriedenheit der Kunden mit dem angebotenen Service z.B. für die Ausendarstellung nutzen. Häufig wollen Praktiker mehr über die Lernergebnisse wissen: "Hat die Intervention beim Klienten einen Unterschied gemacht", "Ist er nun besser gerüstet, um an seinen Plänen zu arbeiten", "Hat er Kompetenzen erworben, die für die Karriereplanung und eine nachhaltige Ausbildung und Arbeit relevant sind"? Die Organisations- oder die politische Ebene hingegen ist vermutlich bestrebt, das realisierte Handeln der Kunden (Verhalten) zu bewerten: "Hat das Angebot die Menschen so unterstützt, dass sie eine Veränderung vorgenommen haben?", "Entspricht die Veränderung den Zielen des Dienstes oder der Organisation?" Und schließlich "Haben all diese Veränderungen einen nachhaltigen Einfluss (Ergebnisse) im Vergleich zu denen, die nicht teilgenommen haben?" Diese Ebene ist oft mit der Frage verbunden, "ob sich die Investition in den Service auszahlt".

Es liegt auf der Hand, dass die vier Ebenen jeweils ihre Relevanz haben. Gleichzeitig sind für jede Ebene unterschiedliche Indikatoren zu nutzen und es wird jeweils ein anderes Design benötigt. Bevor wir in die Planung einer konkreten Evaluation gehen, gibt der nächste Abschnitt einige Hinweise auf die Schwierigkeiten und Grenzen der Wirkungsmessung.

#### **2.4. Verstehen der Grenzen der Wirkungsmessung**

- ✓ Beim Wechsel von der Wirkungsebene 1 und 2 auf die Wirkungsebene 3 oder 4 steigt gleichzeitig die Komplexität der beeinflussenden Faktoren.
- ✓ Wenn wir komplexere Indikatoren bewerten wollen, müssen wir anspruchsvollere Evaluierungsdesigns entwickeln.
- ✓ Die Evaluierung wirkt sich auf die Weiterentwicklung von Programmen aus. Wenn wir bei der Auswahl der zu messenden Wirkungen einen reduktiven Ansatz verfolgen, laufen wir Gefahr, die Art und die Breite der Interventionen (z.B. Beratungsangebote) Zukunft zu verkleinern.



„Es ist wichtig, daran zu erinnern, dass jeder Versuch, Wirkungen messen zu wollen, zwangsläufig reduktionistisch ist. Jedes pädagogische Handeln – wie auch die lebensbegleitende Beratung – führt zu einer Reihe von Wirkungen, von denen viele schwer vorherzusagen oder zu messen sind. So kann z.B. eine Verbindung, die sich in einem Praktikum entwickelt hat, zwar nicht direkt zu einer neuen Beschäftigungsmöglichkeit für die betroffene Person führen, aber diese Person kann diese Information über eine Beschäftigungsmöglichkeit an einen Freund oder ein Familienmitglied weitergeben. Solche Zufallsverbindungen sind schwer zu erkennen, aber das macht sie nicht weniger real.

Dies ist ein Grund, weshalb es wichtig ist, dass Monitoring- und Evaluationsprozesse nicht die Durchführung von Programmen in einer Weise verzerren, die ihr Potenzial schmälern, umfassende Auswirkungen zu erzielen. Zum Beispiel kann eine übermäßige Fokussierung auf unmittelbare Beschäftigungsergebnisse auf lange Sicht negative Auswirkungen haben, wenn dadurch die Möglichkeiten der Ratsuchenden eingeschränkt werden, ihre Bildungs- und Berufswege zu überdenken und strategischer zu überlegen, in welche Richtung sie ihre Talente und Ressourcen am besten weiterentwickeln sollten.

Das Anliegen, sicher zu stellen, dass lebensbegleitende Beratung in vollem Umfang verstanden und evaluiert wird, verweist auf die Notwendigkeit zur Verwendung unterschiedlicher Evaluationsansätze. Quantitative Messungen können Beziehungen zwischen Interventionen und messbaren Wirkungen ermitteln. Qualitative Forschungsansätze können helfen, umfassendere und subtilere Arten von Wirkungen zu identifizieren. Daher haben gemischt-methodische Ansätze einen erheblichen Mehrwert. Dennoch sollte immer bedacht werden, dass keine Forschung jemals alle Wirkungen beschreiben kann, die aus einer Intervention resultieren.

(ELGPN, 2015, S. 17)

## KAPITEL 3. EVALUIERUNGSDESIGNS

### 3.1. Der Evaluierungsprozess: Allgemeiner Überblick

Ein Evaluierungsdesign ist ein Plan zur Durchführung einer Evaluierung. Jede Evaluation ist im Wesentlichen ein Forschungs- oder Entdeckungsprojekt. Bei der Forschung kann es darum gehen, wie effektiv ein Programm im Verhältnis zum Aufwand insgesamt ist, welche Teile davon gut funktionieren und welche angepasst werden müssen oder ob einige Teilnehmer auf bestimmte Methoden oder Bedingungen anders reagieren als andere. Wenn die Ergebnisse verlässlich sein sollen, muss der Evaluation eine Struktur geben werden, die uns sagt, was wir wissen wollen. Diese Struktur ist das Design einer Evaluation.

Ein Evaluierungsplan dokumentiert die Details eines Evaluierungsdesigns - "Welche Informationen benötigen Sie, um fundierte Entscheidungen zu treffen?", "Wie wollen Sie diese Informationen

sammeln?" Die Entwicklung eines Evaluierungsdesigns ist oft ein iterativer Prozess, der die Evaluierungsfragen auf der Grundlage der verfügbaren Ressourcen und Zeit priorisiert. Niemand hat alle Mittel und Zeit, die er braucht, um alle denkbaren Evaluationsfragen zu beantworten.

Einige der häufigsten Fragen der Evaluierung (Forschung) sind:

- "Verursacht ein bestimmtes Programm oder eine bestimmter Intervention - sei es ein Lehr- oder Beratungsangebot, eine Verbesserung des Zugangs, eine bestimmte Veränderung des Verhaltens der Teilnehmer?"
- "Welche Komponente(n) und Elemente des Programms oder der Intervention waren für die Veränderung verantwortlich?"
- "Was sind die unbeabsichtigten Wirkungen einer Intervention und wie haben sie die Ergebnisse beeinflusst?"
- "Wenn Sie eine neue Methode oder Aktivität ausprobieren, was passiert dann?"
- "Wird das Programm, das in einem anderen Kontext funktioniert hat, oder das, über das Sie in einer Fachzeitschrift gelesen haben, in Ihrer Gemeinde, mit Ihrer Bevölkerung oder mit Ihrem Thema funktionieren?"

Die Tabelle 4 bietet einen Rahmen für die Gestaltung und Bewertung von Evaluierungen (vgl. Gemeinsamen Ausschuss für Standards für Bildungsevaluierung, 1994). In diesen Standards definieren der Ausschuss für Bildungsevaluation die Grundsätze für die Konzeption von Evaluierung, die diese leiten und regeln sollen.

**Tabelle 4.** Fokussierung des Evaluierungsdesigns

<b>Definition</b>	Planung im Voraus, wohin die Evaluierung geht und welche Schritte unternommen werden; der Prozess ist iterativ (d.h. er wird fortgesetzt, bis ein fokussierter Ansatz gefunden wird, um Evaluierungsfragen mit Methoden zu beantworten, die von den Stakeholdern als nützlich, machbar, ethisch und genau eingestuft werden); Evaluierungsfragen und -methoden können angepasst werden, um eine optimale Übereinstimmung zu erreichen, die die Nutzung durch die primären Nutzer erleichtert.
<b>Rolle des Evaluierungsdesigns</b>	Ist eine Investition in die Qualität; erhöht die Chancen, dass die Evaluierung erfolgreich sein wird, indem praktische, politisch tragfähige und kosteneffektive Verfahren identifiziert werden; eine unzureichende Planung kann sich selbst zunichtemachen und zu einer Evaluierung führen, die unpraktisch oder nutzlos werden könnte. Wenn sich die Beteiligten auf ein Design einigen, wird dieser während des gesamten Evaluierungsprozesses verwendet, um das Projekt auf Kurs zu halten.
<b>Aktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treffen mit Stakeholdern zur Klärung der tatsächlichen Absicht oder des Zwecks der Evaluierung</li> <li>- Lernen, welche Personen in der Lage sind, die Ergebnisse tatsächlich zu nutzen, und dann den Plan auf ihre Bedürfnisse ausrichten.</li> <li>- Verstehen, wie die Auswertungsergebnisse verwendet werden sollen</li> <li>- Schreiben explizit zu beantwortender Evaluierungsfragen</li> <li>- Beschreibung praktischer Methoden zur Datenerhebung, Datenanalyse, -interpretation und -bewertung</li> <li>- Erstellung eines schriftlichen Protokolls oder einer Vereinbarung, dass die Evaluierungsverfahren zusammenfasst, mit klaren Rollen und Verantwortlichkeiten für alle Beteiligten.</li> <li>- Überarbeitung von Teilen oder des gesamten Evaluierungsplans, wenn sich kritische Umstände ändern.</li> </ul>

Darüber hinaus wurden dreißig Standards festgelegt, die in vier Gruppen eingeteilt sind, die den Aspekten einer soliden und fairen Programm-/Dienstleistungsevaluation entsprechen: Nutzen, Machbarkeit, Korrektheit und Genauigkeit (vgl. ebd.).

### 3.2. Einige Beispiele für Evaluierungsdesigns

Der wichtigste Schritt bei der Wirkungsevaluation ist die Entscheidung für ein angemessenes Evaluierungsdesign. Auf der einen Seite muss der Anwender den einfachsten Weg finden, um die Wirkung zu messen, auf die er sich konzentriert. Darüber hinaus gibt es methodische Argumente, die auf die Notwendigkeit eines bestimmten Designs hinweisen, wenn die Ergebnisse relevant und von hoher Qualität sein sollen. Einige Beispiele und/oder Hinweise zur Durchführung eines Evaluierungsdesigns sind unten aufgeführt. Die Tabelle 5 kann als Richtlinie für die Entwicklung eines Evaluierungsdesigns angesehen werden.

**Tabelle 5.** Einige Beispiele für Evaluierungsdesigns

<b>Absichts- erklärung</b>	Entwickeln Sie eine schriftliche Absichtserklärung für Ihre Evaluation: diese wird zeigen (welche Entscheidungsträger) mit (welchen Informationen) versorgen, um (welche) Entscheidungen über (welches Projekt oder Thema) zu treffen. Diese Aussage wird Sie auf die Entscheidungsfindung konzentrieren, die das Markenzeichen der Evaluierung im Gegensatz zur Forschung ist.
<b>Evaluierungs- ziele</b>	Sobald Sie eine Absichtserklärung haben, entwickeln Sie eine Liste von Evaluierungszielen, normalerweise in Form von Fragen/Fragen, die Sie mit der Evaluierung beantworten möchten. Möchten Sie wissen, ob der Service den Teilnehmern gefallen hat, ihn nützlich und interessant fand? Haben Sie Fragen zum Lernen des Publikums, zu Veränderungen in der Einstellung oder zu Fähigkeiten und Fertigkeiten? Möchten Sie wissen, wie sich Ihr Dienst auf die Teilnehmer, die Gemeinschaft und die Umwelt auswirkt? Möchten Sie wissen, wie sich Ihr Service im Vergleich zu ähnlichen Dienstleistungen verhält? (siehe Kapitel 2)
<b>Zielgruppe Definition / Beschreibung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wer kann die Antworten auf die Fragen geben, die Sie beantwortet haben möchten und was wissen Sie über diese Person?</li> <li>- Wer sind sie und wo sind sie? Wie erreichen Sie sie?</li> <li>- Wie möchten Sie, dass sie teilnehmen?</li> <li>- Wie werden die Teilnehmer/Kunden auf die Evaluation reagieren?</li> <li>- Gibt es ethische Fragen oder Fragen zur Forschung am Menschen?</li> <li>- Gibt es andere Aspekte (Alter, Bildungsniveau, Technologiezugang, Sprache, Kultur/Ethnizität usw.), die die Datenerhebung beeinflussen können?</li> <li>- Wie beeinflussen die Eigenschaften Ihrer Teilnehmer Ihren Evaluierungsplan und Ihre Methoden, die Wahl der Evaluierungstools (Instrumente) und/oder die Gestaltung der Instrumente?</li> </ul>
<b>Ergebnisse</b>	<p>Um Veränderungen messen zu können, ist es wichtig, klar anzugeben, welche Änderungen Ihr Teilnehmer/Kunden erreichen sollen. Viele Service-Manager und Entwickler kämpfen mit der Definition von Ergebnissen und der Unterscheidung zwischen Zielen, Outputs und Outcomes (s. Kap. 2). Einfach ausgedrückt, die Outcomes sind das, was Ihre Kunden erreichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziele sind messbare Aussagen darüber, was die Teilnehmer/Kunden am Ende der Beratung erreichen (wissen, fühlen, tun) können sollen. Sie werden normalerweise im Angebot angegeben: Der (Ratsuchende) erreicht (was) bis (wann) und (wie gut) tun. Das "Was" kann kognitiv, affektiv oder psychomotorisch sein (und für Umwelt- oder Naturschutzbildungsprojekte sollten Sie Ziele für alle drei Lernbereiche haben). Ziele werden zu Beginn bzw. bei der Entwicklung Ihres Angebots festgelegt, um Ihnen bei der Planung Ihrer Aktivitäten und Ergebnisse zu helfen.</li> <li>- Aktivitäten sind die Anweisungen, Produkte und/oder Dienstleistungen, die Sie während des Projekts bzw. bei Realisierung ihres Angebots liefern. Ihre Aktivitäten sind das, was Sie tun, um die Erreichung der Ziele durch Ihre Teilnehmer zu erleichtern.</li> <li>- Ergebnisse sind das, was Ihre Teilnehmer oder Kunden durch Ihren Service erreichen. Die Ergebnisse können mittel- oder langfristig, beabsichtigt oder unbeabsichtigt sein.</li> </ul>
<b>Methoden</b>	Die nächste Stufe Ihres Evaluierungsdesigns ist die Entscheidung über die Methodik:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie werden Sie Daten sammeln? (Evaluierungsmethoden und -instrumente)</li> <li>- Von wem (ein Teil oder das vollständige Publikum) und wann (vor, während und/oder nach Ihrer Dienstleistung).</li> <li>- Es muss auf eine Passung der zu erfassenden Wirkungen und den eingesetzten Evaluierungsmethoden geachtet werden. Um die beste(n) Methode(n) für Ihre Evaluation zu bestimmen, sprechen Sie zunächst mit Kollegen und lesen Sie die Forschungsliteratur. Finden Sie heraus, wer sich für die gleichen Ergebnisse interessiert hat und welche Methoden sie am nützlichsten fanden.</li> </ul> <p>Übliche Methoden sind: Beobachtungen von Personen über Medien (Audio, Video, elektronische Geräte), telefonische Umfragen (in der Regel formal und stark strukturiert), persönliche Interviews (können informell oder strukturiert sein), Fokusgruppen (in der Regel informell, aber strukturiert), Panelreihen (können informell oder strukturiert sein), selbstverwaltete Umfragen oder Tests (per Post, Zeitung/Magazin, online).</p> <p>Es gibt viele weitere Evaluierungsmethoden, sie alle haben Vor- und Nachteile. Der Tipp ist, die Methode(n) zu wählen, die am einfachsten und kostengünstigsten ist (sind), um Ihnen Antworten zu geben, die Sie über die Wirkung erfassen möchten. Gemäß der Definition von Evaluierung müssen Sie Ihre Daten systematisch erfassen, damit Sie Ergebnisse und nicht nur Eindrücke oder Anekdoten erhalten.</p>
--	---

### 3.3. Unterschiedliche Evaluierungsdesigns

#### 3.3.1. Auswahl eines Designs

Bevor man sich für das am besten geeignete Evaluierungsdesign entscheidet, ist es also wichtig, sich über die primären Evaluierungsfragen im Klaren zu sein. Nachdem die wichtigsten Evaluierungsfragen definiert wurden, gibt es mehrere Möglichkeiten, diese adäquat beantworten können. Es kann ein bestimmtes Design unter Berücksichtigung der folgenden Punkte ausgewählt werden:

- "Welches Design liefert die gewünschten Informationen?"
- "Wie machbar ist jede Option?"
- "Wie valide und zuverlässig müssen unsere Ergebnisse sein?"
- "Gibt es ethische Bedenken bezüglich der Wahl eines bestimmten Designs?"
- "Wie viel würde jede Option kosten?"

Die Logik der Messung von Effekten erfordert die Gestaltung verschiedener Designs.

#### 3.3.2. Arten von Evaluierungsdesigns

Im Folgenden werden verschiedene Arten von Forschungsdesigns beschrieben, die je nach den spezifischen Bedürfnissen und Forschungsfragen geeignete Optionen bieten.

**Tabelle 6.** Evaluierungsdesigns

<b>Prozess-Output-Messungen<sup>3</sup></b> (direkt) nach der Intervention (t1)	<b>Wirkungsdimensionen der Beratung: Output/direkte Wirkung</b> <b>Kunde:</b> Zufriedenheit der Kunden (mit dem Prozess und den Ergebnissen); erworbene Informationen/Wissen; identifizierte Fähigkeiten/Kompetenzen (z.B.: Problemlösung, Entscheidung, Anwendung, emotionale Kontrolle, Reflexion von Einstellungen, Zielsetzung)
--	--

<sup>3</sup> Diese Indikatoren werden bereits aus den Ergebnissen des O1-Projekts verwendet (Wirkungen, die bereits in der Map der Indikatoren identifiziert wurden).

	<p>und Zielerreichung, Identifikation von persönlichen Ressourcen, Potenzialen und Stärken). Zeitlicher Bezug ist das Ende der Beratung (Zeitpunkt t1).</p> <p><b>Berater:</b> Professionelle Weiterentwicklung durch Berater-Erfahrung (kurzfristig)</p> <p><b>Forschungsergebnisse:</b> Einzelne (mögliche) Outputs: Pre-Post-Erfassung der Zufriedenheit, des Wohlbefindens oder der emotionalen Regulierung; Stärkung des Vertrauens in Entwicklungsperspektiven, Erhöhung der Zielklarheit und Reduzierung der Unsicherheit. Interaktiver Einfluss der Eingriff auf internationale und externe Faktoren</p>
<p><b>Ergebnis- und Prozessergebnismessungen<sup>4</sup> (t2),</b> z.B. 3 Monate nach der Intervention</p>	<p><b>Wirkungsdimensionen der Beratung: Ergebnis/Längfristige Wirkung</b></p> <p><b>Kunde:</b> <u>Individuelle Ebene:</u> Intrapersonelle Faktoren (Selbsteffizienz, Selbstvertrauen, Kompetenzmanagement); Bildung (abgeschlossene/zusätzliche Qualifikationen; neue Beschäftigungssituation; Beschäftigung; Berufswechsel; Einstieg in die Selbständigkeit; bessere Bezahlung/neuer Karriereschritt; langfristige Zufriedenheit mit der Beratung). <u>Organisationsebene:</u> Kosteneinsparung durch effektive Arbeitsvermittlung; Unternehmen (Kosteneinsparung durch geringe Abbrecherquote der Lehrstellen und angemessene Weiterbildungsquote) <u>Gesellschaftliche Ebene:</u> Erhöhung der Beschäftigungsquote; höhere Abschlussquote; geeignetes Crossover der Beschäftigung; verstärkte Anerkennung von Bildungsabschlüssen (z.B. Migranten); verbesserter Zugang zum Bildungs-/Arbeitsmarkt für bestimmte Zielgruppen; volle Nutzung des Arbeitsmarktes; bessere Nutzung des Arbeitskräftepotenzials; höhere Steuereinnahmen - Lohnsteuer-; geringere Sozialausgaben; Stärkung der Innovationskraft/des unternehmerischen Denkens. Zeitlicher Bezug ist ein Erfassungspunkt mit zeitlichem Abstand zur Beratung, z.B. 3 Monate nach der Beratung (Zeitpunkt t2).</p> <p><b>Berater:</b> Berufliche Weiterentwicklung aufgrund von Berater-Erfahrungen (langfristig); Wirkungenauf die Beratungsleistung; soziale Wertschätzung der Beratung</p> <p><b>Forschungsergebnisse</b> <u>Individuelle Ergebnisse:</u> Erworbene/erhöhte Kompetenz, z.B. für Karriereplanung, Berufsreife, CMS; Realisierung eines Übergangs, z.B. Übergang Schule - Beruf, Integration in den Arbeitsmarkt und/oder Weiterbildung. <u>Organisatorische/gesellschaftliche Ergebnisse:</u> Erhöhung der Beschäftigungsquote, der Steuern und des Einkommens; Wirkungen von Weiterbildung auf das Einkommen; Bindung und Engagement von Mitarbeitern und Talenten in Unternehmen.</p>
<p><b>Kontrollgruppen<sup>5</sup>-Designs / Quasi-Kontrollgruppen-Designs</b></p>	<p>Der Evaluator sammelt Daten über zwei verschiedene Gruppen vor und nach einer Intervention oder einem Programm.</p> <p><u>Eine Gruppe</u>, die in der Regel als Versuchs- oder Behandlungsgruppe bezeichnet wird, nimmt an der Intervention, z.B. Beratung teil.</p> <p><u>Die andere Gruppe</u>, die so genannte Kontrollgruppe, nimmt <u>nicht</u> an der Intervention, z.B. Beratung teil.</p> <p>Wenn wir ein Programm implementieren, bei dem eine zufällige Zuordnung von Teilnehmern zu Behandlungs- und Kontrollgruppen nicht möglich ist, kann ein quasi-experimentelles Design<sup>6</sup> die beste Option sein.</p>

<sup>4</sup> Diese Indikatoren werden bereits aus den Ergebnissen des O2-Projekts verwendet (Impact-Indikatoren für O2).

<sup>5</sup> Verwendung von Vergleichsgruppenansätzen zum Verständnis der Wirkungen (2013-2014): <http://www.clinks.org/sites/default/files/UsingControlGroupApproachesToIdentifyImpact.pdf>.

Evaluierungs- und Wirkungsprojekt für eine britische Non-Profit-Organisation: [www.clinks.org/support/evaluation-and-effectiveness](http://www.clinks.org/support/evaluation-and-effectiveness)

<sup>6</sup> Quasi experimentelles Design: Definiert durch die Erhebung von Daten über zwei oder mehr Studiengruppen - eine Eingriffsgruppe und eine Vergleichsgruppe: Die Eingriffs- und Vergleichsgruppen werden aus bereits vorhandenen oder selbstgewählten Gruppen identifiziert und nicht durch einen Zufallszuordnungsprozess selbstgewählter Gruppen gebildet und nicht durch einen Zufallszuordnungsprozess durch einen Zufallszuordnungsprozess. Vorbestehende Unterschiede zwischen den Eingriffs- und Vergleichsgruppen zu Beginn der Eingriff können dabei allerdings zu ungenauen Schätzungen der Wirkungen des Programms führen.

### 3.4. Datenerhebungsinstrumente

Die Datenerhebung ist in der Praxis eine der größten Hürden. Die Online-Datenerfassung ist eine Alternative zu "Paper Pencil Tools" und insbesondere für Ergebnis- und Prozessergebnismessungen (t2) in der Praxis oft am besten geeignet.

Die Entscheidung über die Datenerfassungsstrategien hängt davon ab: "Was man wissen möchte: Zahlen oder Geschichten", "Wo sich die Daten befinden: Umgebung, Dateien, Personen", "Ressourcen und verfügbare Zeit", "Komplexität der zu erhebenden Daten", "Häufigkeit der Datenerhebung", "Beabsichtigte Formen der Datenanalyse".

Einige Regeln für das Sammeln von Daten sind:

- Verwenden Sie mehrere Datenerfassungsmethoden,
- verwenden Sie verfügbare Daten, dabei müssen Sie aber wissen: "wie die Maßnahmen definiert wurden" und "wie die Daten erhoben und bereinigt wurden", "wie das Ausmaß der fehlenden Daten" ist und "wie die Genauigkeit der Daten sichergestellt wurde".
- Wenn man Originaldaten sammeln muss oder will, sollte man sensibel für die Belastung der Befragten sein (z.B. sind Designs die aus "Pre-Test – Intervention - Post-Test" bestehen, sehr zeitaufwendig und komplex);
- Verfahren zur Datensammlung, die einrichtet wurden sollten im weiteren streng befolgt werden (Protokollierung);
- genaue Aufzeichnungen von Definitionen und Codierungen sollten geführt werden, um die Genauigkeit der Daten später überprüfen zu können.

Informationen, die Sie sammeln, können aus verschiedenen Quellen stammen. Ebenso gibt es eine Vielzahl von Techniken zur Erfassung von Primärdaten. Einige der gebräuchlichsten Datenerhebungstools sind Umfragen oder *Fragebögen*, die für die Erhebung von Daten in der Umfrageforschung verwendet werden (vgl. Porst 2008, Kirchhoff 2008). Sie enthalten in der Regel eine Reihe von standardisierten Fragen, die ein bestimmtes Thema untersuchen und Informationen über Demografie, Meinungen, Einstellungen oder Verhaltensweisen sammeln.

Die wichtigsten Fakten sind: Antworten können mit quantitativen Methoden analysiert werden, indem man den Likert-artigen Skalen numerische Werte zuordnet; Ergebnisse sind in der Regel einfacher zu analysieren (als qualitative Techniken); Durch ein Pre-Test/Post-Test Design kann das Ergebnis besser verglichen und analysiert werden.

#### 3.4.1. Einsatz von Datenerfassungswerkzeugen

Es gibt mehrere Vorteile, die ein Online-Tool bieten könnte. Das Internet ist unter anderem ein geeignetes Medium für die Recherche in folgenden Bereichen: spezifische Gruppen (Studenten, Organisationen, IT-Fachleute, Wissenschaftler usw.); "sensible Themen": höhere Offenheit aufgrund von Anonymität; ethische Probleme können sein: "Wie erhalte ich die Zustimmung der Befragten?"

Um Datenerhebungstools für die Evaluierung von Dienstleistungen und das Sammeln von Daten zu nutzen, sind einige Fähigkeiten erforderlich. Die Online-Sammlungstools bieten "how to use"

Anleitungen (Tutorials, Videos, u.a.). Tabelle 7 zeigt eine grundlegende Einführung in die Datenerhebungs- und Analysewerkzeuge sowie eine Reihe von Tutorials und Videos, die Tipps und Hinweise zur Verarbeitung der Daten geben.

**Tabelle 7.** Online-Datenerfassungs- und Analysetools

<b>LimeSurvey</b>	Eine freie Software-Anwendung (Open-Source). Das Tool ermöglicht die schnelle Erstellung intuitiver, leistungsstarker Online-Fragebögen, die ohne großen Aufwand für viele Teilnehmende genutzt werden können. Die Nutzung der Befragungssoftware ist für die teilnehmenden Befragten selbsterklärend.	<u>Tutorial-Quellen:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.limesurvey.org/">https://www.limesurvey.org/</a></li> <li>• <a href="https://manual.limesurvey.org/LimeSurvey_Manual/es">https://manual.limesurvey.org/LimeSurvey_Manual/es</a></li> <li>• <a href="https://www.limesurvey.org/downloads">https://www.limesurvey.org/downloads</a></li> <li>• <a href="https://www.limesurvey.org/examples">https://www.limesurvey.org/examples</a></li> <li>• <a href="https://www.limesurvey.org/about-limesurvey/license">https://www.limesurvey.org/about-limesurvey/license</a></li> <li>• <a href="https://www.limesurvey.com/">https://www.limesurvey.com/</a></li> <li>• <a href="https://www.youtube.com/watch?v=MlBr2oFprJE">https://www.youtube.com/watch?v=MlBr2oFprJE</a></li> </ul>
<b>Keysurvey</b>	Professionelle Befragungssoftware, die die Leistung und Flexibilität bietet, die Daten- und Feedbackfassung zu zentralisieren. Die Benutzer genießen eine nahtlose, kontrollierte Umgebung, die sicherstellt, dass die Daten genau, integriert und umsetzbar sind.	<u>Beispiel:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.keysurvey.com/">https://www.keysurvey.com/</a></li> </ul>
<b>Simple Survey</b>	Ist eine leistungsstarke, Cloud-basierte Datenerfassungs- und Analysesoftware, mit der Sie auf einfache Weise Online-Umfragen, Fragebögen, Umfragen, Formulare und andere ähnliche Anwendungen erstellen, bereitstellen, verwalten und analysieren können. Weit verbreitet in den Bereichen Marketing, Gesundheitswesen, Forschung, Kommunikation, Personalwesen, Bildung, Regierung, Beratung und anderen Bereichen. Es kann einfache bis fortgeschrittene Anforderungen, Workflow-Prozesse, Berichtsverteilung, mehrsprachige Umfragen, Teamzusammenarbeit, Datenaustausch und vieles mehr unterstützen. Mit diesem Instrument können Sie auf einfache Weise mehrsprachige Webumfragen erstellen und per E-Mail, Weblinks, Social Media, QR-Codes bereitstellen oder Webformulare für Informationsanfragen und Veranstaltungsregistrierungen erstellen; Quick Polls in Ihren Newsletter oder Ihre Website integrieren; Berichte online ansehen, als PDF speichern oder in Excel exportieren/integrieren.	<u>Beispiele:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://simplesurvey.com/examples/">https://simplesurvey.com/examples/</a></li> </ul> <u>Andere Beispiele</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://asq.org/learn-about-quality/data-collection-analysis-tools/overview/overview.html">http://asq.org/learn-about-quality/data-collection-analysis-tools/overview/overview.html</a></li> <li>• <a href="http://asq.org/learn-about-quality/data-collection-analysis-tools/overview/read-more.html">http://asq.org/learn-about-quality/data-collection-analysis-tools/overview/read-more.html</a></li> <li>• <a href="https://www.import.io/post/all-the-best-big-data-tools-and-how-to-use-them/">https://www.import.io/post/all-the-best-big-data-tools-and-how-to-use-them/</a></li> </ul>

### 3.4.2. Online-Datenverarbeitung - relevante Statistiken

Die Datenerhebung muss systematisch durchgeführt werden, um Ergebnisse zu erzielen, dies beinhaltet zunächst das Bereinigen der Daten und die Erstellung von deskriptiven Statistiken. Um Nachweise über erzielte Wirkungen zu generieren, werden analytische Statistiken benötigt. Die Online-Tools bieten eine gewisse Unterstützung bei der Datenanalyse.

Daten werden genutzt, um Ergebnisse zu erzielen, die zur Lösung eines Problems oder zur Verbesserung einer bestehenden Situation führen. Datenverarbeitung ist die Umwandlung von Rohdaten in aussagekräftige Informationen durch einen mehrschrittigen Prozess. Ähnlich einem Produktionsprozess folgt die Datenverarbeitung einem Prozess, in dem Inputs (Rohdaten) mithilfe



von Berechnungen (mithilfe von Computersystemen, Software, etc.) bearbeitet werden, um Ergebnisse (Informationen und Erkenntnisse) zu erzeugen. Nützliche und informative Ausgaben werden in verschiedenen geeigneten Formen wie Diagrammen, Grafiken, Berichten usw. dargestellt. Im Folgenden werden die wichtigsten *Schritte des Datenverarbeitungsprozesses* zusammengefasst:



**Abbildung 4:** Datenverarbeitungszyklus

Der Datenverarbeitungszyklus umfasst eine Reihe von Schritten, die durchgeführt werden, um Informationen aus Rohdaten zu extrahieren. Der Zyklus gibt einen Überblick darüber, wie mit den Daten gearbeitet wird und wie diese von der Sammlung bis zur Interpretation und schließlich zur Nutzung überführt werden. Die folgende Tabelle bietet eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Phasen:

**Tabelle 8.** Datenverarbeitungsstufen

<b>1. Erhebung</b>	Erste wichtige Phase des Zyklus, da die Qualität der gesammelten Daten sich stark auf die Ergebnisse auswirken. Der Erfassungsprozess muss sicherstellen, dass die gesammelten Daten korrekt sind, so dass spätere Entscheidungen auf der Grundlage der Ergebnisse gültig sein können. Die Daten können aus einer Vollerhebung (z.B. alle Teilnehmer) oder aus Stichprobenerhebungen stammen. Zum Teil sind auch Daten die als administrative Nebenprodukte (Datenerhebung als Nebenprodukt der täglichen Arbeit einer Organisation) entstehen nutzbar.
<b>2. Vorbereitung</b>	Dies ist die Aufbereitung von Daten in einer für die weitere Analyse und Verarbeitung geeigneten Form. Rohdaten (z.B. Fragebögen) können nicht verarbeitet werden, sondern müssen auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft werden. Bei der Vorbereitung geht es darum, einen Datensatz aus einer oder mehreren Datenquellen zu erstellen, der für die weitere Exploration und Verarbeitung verwendet werden kann. Die Analyse von Daten, die nicht sorgfältig auf Fehler untersucht wurden, kann zu sehr irreführenden Ergebnissen führen, da diese stark von der Qualität der aufbereiteten Daten abhängen.
<b>3. Eingabe</b>	Aufgabe, bei der erhobene Daten kodiert oder in maschinenlesbare Form konvertiert werden, so dass sie von einem Computer verarbeitet werden können. Die Dateneingabe erfolgt über Tastatur, Digitizer, Scanner oder Dateneingabe aus einer vorhandenen



	Quelle. Dieser zeitraubende Prozess erfordert Sorgfalt und Geduld. Die Daten müssen einer formalen und strengen Syntax folgen. Aufgrund des Aufwands greifen viele Unternehmen auf die Auslagerung dieser Phase zurück. Bei der Nutzung von Online-Erhebungs-Instrumenten entfällt dieser Schritt, da die Daten bereits elektronisch vorliegen.
<b>4. Auswertung</b>	Die Berechnung der Daten mit verschiedenen statistischen Methoden wird mit speziellen Computerprogrammen ausgeführt. Der Prozess der Auswertung besteht aus einer Reihe von Berechnungen (Deskriptive und schließende Statistik). Für diesen Schritt stehen unterschiedliche Softwareprogramme Verfügung. Welche Auswertungen mit einem Datensatz möglich sind, hängt von der Qualität, dem Umfang und der Art der erhobenen Daten ab.
<b>5. Ergebnisse und Interpretation</b>	Phase, in der die verarbeiteten Informationen zur weiteren Benutzung übertragen werden. Die Ausgabe erfolgt in verschiedenen Formaten (Tabellen, Grafiken) und kann unterschiedlich aufbereitet werden (z.B. Berichte, Präsentationen). Die Ergebnisse müssen so interpretiert werden, dass aussagekräftige und nachvollziehbare Informationen entstehen, die zukünftige Entscheidungen der Organisation leiten können.
<b>6. Speicherung</b>	Letzte Stufe des Datenverarbeitungszyklus, in der Daten, Auswertungen und Ergebnisse für die zukünftige Verwendung aufbewahrt werden. Die Bedeutung dieses Schrittes besteht darin, dass er einen schnellen Zugriff und Abruf der verarbeiteten Informationen ermöglicht und diese bei Bedarf z.B. anderen Stellen oder für die weitere Nutzung bereitstellt.

Es gibt verschiedene Datenverarbeitungsmethoden und Datenverarbeitungstechniken wie die elektronische Datenverarbeitung durch ein Computerprogramm oder die Online-Verarbeitung. Die Datenverarbeitungsmethoden folgen jedoch dem gleichen Zyklus, wie in Abbildung 4 und Tabelle 8 dargestellt. Als Beispiele:

**Tabelle 9.** Datenverarbeitungsverfahren und Datenverarbeitungstechniken

<b>METHODEN UND TECHNIKEN</b>	<b>DEFINITION</b>
<b>Online-Bearbeitung</b>	Methode, die Internetverbindungen und Geräte verwendet, die direkt an einen Computer angeschlossen sind. So können die Daten an einem Ort gespeichert und an einem anderen Ort verwendet werden. Cloud Computing kann als Beispiel betrachtet werden, das diese Art der Verarbeitung nutzt. Es wird hauptsächlich für die Informationsaufzeichnung und -recherche verwendet.
<b>Elektronische Datenverarbeitung</b>	Heutzutage werden Daten durch Computer verarbeitet. Daten und Befehlsätze werden dem Computer als Eingabe übergeben und der Computer verarbeitet die Daten automatisch entsprechend dem gegebenen Befehlssatz. Diese Methode ist sehr schnell und genau. Zum Beispiel werden in einer computergestützten Bildungsumgebung die Ergebnisse der Schüler durch Computer, in Banken, Kundenkonten durch Computer usw. aufbereitet (oder verarbeitet).
<b>Statistisches Paket für die Sozialwissenschaft en ("SPSS")</b>	Ist eines der beliebtesten Statistikpakete, das hochkomplexe Datenberechnungen und Analysen mit einfachen Anweisungen durchführen kann. SPSS ist ein umfassendes System zur Datenanalyse. Es ist sowohl für interaktive als auch für nicht-interaktive Anwendungen konzipiert. SPSS kann Daten aus fast allen Dateitypen übernehmen und daraus tabellarische Berichte, Diagramme und Abbildungen von Verteilungen und Trends, deskriptive Statistiken und komplexe statistische Analysen erstellen.
<b>"SAS-System" Softwarepaket</b>	Das SAS System besteht aus folgenden Komponenten: „DATA step“ (eine Programmiersprache, mit der Sie Ihre Daten bearbeiten und verwalten); „SAS-Procedure“ (Software-Tools zur Datenanalyse und Berichterstellung); „Makrofunktion“ (ein Werkzeug zur Erweiterung und Anpassung von SAS-Softwareprogrammen und zur Reduzierung von Text in Ihren Programmen); „DATA Step Debugger“ (ein Programmierwerkzeug, das Ihnen hilft, Logikprobleme in DATA Step-Programmen zu finden) sowie dem „Output Delivery System“ (ODS - ein System, das die Ausgabe in einer Vielzahl von leicht zugänglichen Formaten wie SAS-Datensätzen, Prozedurausgabedateien oder Hypertext Markup Language (HTML) liefert).
<b>"R" Software</b>	R ist eine kostenlose Softwareumgebung für statistische Berechnungen und Grafiken. Es bietet eine Vielzahl von statistischen und grafischen Instrumente zur Datenaufbereitung und Berechnung.

R ist eine Open-Source-Programmiersprache, die sich hervorragend für Datenanalyse und Grafik eignet. Sie gilt als domänenspezifische Sprache, da sie in erster Linie für die Datenanalyse konzipiert wurde. R kann als interaktive Umgebung genutzt werden oder Skripte und Modelle in Pakete einbetten und mit anderen Softwaremodulen integrieren. R kann verwendet werden, um Daten aus vielen verschiedenen Datenquellen, einschließlich externer Dateien oder Datenbanken, zu analysieren.

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass für die Datenverarbeitung das Zusammenspiel von Maschinen und Personen notwendig ist, um aus Daten und deren Berechnung gezielt sinnvolle Ergebnisse zu erzeugen. Die Ein- und Ausgaben umfassen Daten und Fakten, benötigen jedoch auch die Interpretation durch die beteiligten Personen und deren Expertise.

Ein Datenverarbeitungssystem ist in diesem Sinne eine Kombination von:

- Konvertierung von Daten in ein nutzbares Format.
- Validierung, d.h. die Sicherstellung, dass die gelieferten Daten "sauber, korrekt und nützlich" sind.
- Sortierung und Anordnung verschiedener Datensätze.
- Verdichtung - Reduzierung der Detaildaten auf das Wesentliche.
- Aggregation und Kombination mehrerer Daten bzw. Ergebnisse.
- Analyse, Interpretation und Präsentation von Daten".
- Reporting - Listendetail- oder Zusammenfassungsdaten oder berechnete Informationen.

### **3.5. Verwendung und Sichtbarkeit der Ergebnisse**

Die Ergebnisse der Evaluierung und der erarbeiteten Ergebnisse sollten genutzt werden. Wie in Kapitel 1 beschrieben, besteht ein enger Zusammenhang zwischen der Identifikation des Evaluierungsbereichs, der Entwicklung von Zielen, der Durchführung der Evaluierung und einem sinnvollen Abschluss des Prozesses, nämlich der Nutzung und Sichtbarkeit der Ergebnisse sowie der Weiterentwicklung der untersuchten Praxis.

Wichtige Gründe für die Verwendung der Ergebnisse aus der Auswertung könnten die folgenden sein:

- *Interne Informationen und Sichtbarkeit.* Zum einen müssen die Auswertungsergebnisse intern sichtbar sein. Die Organisation und das Management sollten geeignete Formen der Ergebnisübermittlung an Berater, Praktiker, Teams, Manager und Führungskräfte festlegen. Stellen Sie sicher, dass Fragen der Anonymität und Vertraulichkeit berücksichtigt werden.
- *Externe Informationen, Sichtbarkeit für die Umwelt.* Kunden, deren Familien, Stakeholder und die Öffentlichkeit im Allgemeinen können über die Ergebnisse Ihrer Evaluierung informiert werden. Typischerweise wird diese Art von Information in einer dichten Form geliefert, die die Highlights fokussiert, so dass die Beteiligten die Ergebnisse, z.B. den Nutzen des Dienstes leicht erkennen können. Wenn Sie gleichzeitig ausführlichere Berichte erstellen, können Personen, die ein tieferes Interesse haben, auf diese zugreifen.

- *Externe Berichterstattung an höhere Ebenen der Organisation und Stakeholder.* Häufig wird eine Evaluierung durchgeführt, um die Effektivität des Dienstes an die Organisation und schließlich an andere Interessengruppen wie Finanzierungsinstitutionen, lokale Behörden oder die Regierung zu berichten. Ein solcher Bericht umfasst in der Regel mehr als nur das Auswertungsergebnis. Als Teil solcher Berichte kann die Evaluierung wesentlich zur Legitimation der Arbeit der Organisation und damit zu einer positiven zukünftigen Entwicklung beitragen.
- Reflexion der Effektivität der Arbeit auf Team- und Führungsebene. Die Evaluierungsergebnisse sollten in die Arbeit der Teams und der Leitungsebenen einfließen. Sie können ein Impuls sein, die Praxis zu reflektieren und relevante Aspekte zu entwickeln und/oder zu verändern.
- *Verwendung der Ergebnisse bei der Erstellung neuer Programme und Angebote.* In vielen Zusammenhängen sind die Produkte, Programme und die Art der eingesetzten/angebotenen Angebote einem ständigen Wandel unterworfen. Evaluierungsergebnisse können relevant sein, wenn die Organisation die kommenden Programme/Projekte plant oder wenn z.B. neue Formen von Angeboten diskutiert werden.
- *Integration der Ergebnisse in Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement.* Evaluierung ist oder sollte integrativer Bestandteil von Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement sein. Wenn die Organisation ein systematisches Qualitätssystem (wie ISO 9001, EFQM oder andere) eingeführt hat, könnte die Evaluierung ein fester Bestandteil davon sein. Andernfalls könnten Evaluierungsergebnisse ein Ausgangspunkt sein, um den aktuellen Stand der Qualität zu überprüfen und daraus Ideen für die Weiterentwicklung der Praxis abzuleiten.

Die Verwendung der Auswertungsergebnisse ist aus mehreren Gründen entscheidend. Offensichtlich erfüllt der Ansatz „Evaluation“ ohne Verwendung von Ergebnisse nicht seine definierte Funktion. Der Aufwand der beteiligten Manager, Praktiker, Teilnehmer und Experten sowie das ausgegebene Geld wären verschwendet. Andererseits sollten die Organisation und die Verantwortlichen die Möglichkeiten, Restriktionen, mögliche Spannungen, den Datenschutz und eine sorgfältige und frühzeitige Planung berücksichtigen und bereits am Beginn des Prozesses die Verwendung der Ergebnisse einplanen.

## **SCHLUSSFOLGERUNGEN**

Zentrales Ziel des Keyway-Projekts ist es, Organisationen, die Beratungsdienste anbieten, dabei zu unterstützen, die Wirkungen dieser Angebote im Hinblick auf wichtige Leistungsindikatoren zu bewerten. Wie die Bemühungen auf europäischer und nationaler Ebene gezeigt haben, ist die Relevanz der methodischen Fragen der Messung solcher Effekte und Wirkungen sehr hoch. Gleichzeitig ist das Wissen und die Erfahrung sowohl auf wissenschaftlicher als auch auf praktischer Seite noch relativ gering. Dieses Projekt und die Veröffentlichung sowie parallele Aktivitäten zielen

darauf ab, das Wissen in dieser Hinsicht zu erweitern, und man kann davon einige positive Effekte erwarten:

- Mehr und bessere Evaluierung kann sich direkt auf die Qualität der Dienstleistungen auswirken, wenn die Messung in Qualitätsentwicklungsmaßnahmen eingebettet ist.
- Es könnte auch helfen, die Effekte zu verbessern, die wir mit Angeboten der Beratung erreichen können, insbesondere wenn die Evaluierung „Prozess-Outcome Designs“ integriert.
- Die Evaluierung der Wirkungen kann auch die Sichtbarkeit und Akzeptanz von Dienstleistungen erhöhen, wenn die Ergebnisse für Bürger, Kunden, politische Entscheidungsträger und Experten transparent sind.
- Die Nachhaltigkeit der beruflichen Beratung kann unterstützt werden und könnte sich sukzessive erhöhen.

Der Leser dieses Dokuments erhielt einen (ersten) strukturierten Überblick über die Evaluierungsaufgabe und zusammen mit der Übersichtskarte zu den Indikatoren („Indicator-Map“) kann der Einstieg in die Wirkungsevaluation erleichtert werden. Dennoch ist die Evaluierung von Ergebnissen und Wirkungen keine leichte Aufgabe. Es braucht Zeit, Planungskompetenz, Fachexpertise und kontinuierliche Arbeit. Daher sollten sich Serviceorganisationen und politische Entscheidungsträger bewusst sein, dass die Wirkungsevaluation geeignete Ressourcen und eine sorgfältige Durchführung erfordert. In diesem Zusammenhang kann es wichtig sein, die verschiedenen Interessengruppen wie Praktiker, Manager und Experten einzubeziehen. Dies ist auch wichtig, um die Akzeptanz des Ansatzes und die Offenheit zur Teilnahme am Prozess in allen relevanten Schritten zu gewährleisten. Nicht zuletzt ist dies eine Frage der fachlichen Fähigkeiten und Erfahrungen. Um einen Evaluierungsprozess entwickeln und mitgestalten zu können, bedarf es unterschiedlicher Kompetenzen (für verschiedene Akteure). Diese sollten in einer angemessenen Ausbildung entwickelt und durch die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Institutionen integriert werden.

Mit Blick auf die Zukunft ist uns bewusst, dass dieser Leitfaden das Ergebnis eines relativ kleinen Projekts ist. Wir laden die Leser ein, es zu nutzen und Wissen aus weiteren Quellen hinzuzufügen. In Zukunft könnte es sinnvoll sein, der Frage der Praktikabilität, der Akzeptanz, der Gültigkeit und des Datenschutzes noch mehr Aufmerksamkeit zu widmen. Wir laden alle Partner vor Ort ein, sich einzubringen und zu kooperieren!

## **QUELLENANGABEN**

Bimrose, J., Barnes, S. –A. /Hughes, D. (2008). *Adult career progression and advancement: a five-year study of the effectiveness of guidance*. London: Warwick institute for employment research, DfES, [Report to Government].

- Career Service New Zealand (2011-2017). *Jahresberichte*. <https://www.careers.govt.nz/about-careers-nz/our-publications/annual-report/>.
- Danish Clearinghouse for Educational Research (Hrsg.) (2011). *Systematischer Forschungsbericht über Beratung und Karriereplanung für Jugendliche und Erwachsene (Entwurf der Synthese, nicht veröffentlicht)*.  
<http://www.dpu.dk/en/aboutdpu/danishclearinghouseforeducationalresearch/>.
- Department for Education and Skills/Institute for Employment Studies (2005). *Intermediate Impacts of Information, Advice and Guidance. Research Report RR638*.
- EGSA/Regional Forecasts Nord Ireland (2008). *Examining the Impact and Value of EGSA to the NI Economy*.
- ELGPN (2014). The evidence base on lifelong guidance. A guide to key findings for effective policy and practice. In T. Hooley & V. Dodd (2015), *The economic benefits of career guidance*. UK: University of Derby & Careers England.
- ELGPN (2015). Die Evidenzbasierung beruflicher Beratung. Jyväskylä, Finland: European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN).
- Graf, E.-M. (2015). Linguistische Evaluation eines Coaching-Prozesses – Die Ko-Konstruktion der Veränderung durch Coach und Klientin. In Geißler, H./Wegener, R. (Hrsg.) (2015): *Bewertung von Coachingprozessen*. Wiesbaden: Springer, S. 211-230.
- Greif, S. (2008). *Coaching und ergebnisorientierte Selbstreflexion*. Göttingen Hogrefe.
- Greif, S. (2015). Allgemeine Wirkfaktoren im Coachingprozess. Verhaltensbeobachtungen mit einem Ratingverfahren. In: Geißler, H./Wegener, R. (Hrsg.): *Bewertung von Coachingprozessen*. Wiesbaden: Springer, S. 51-80.
- Haug E. H./Plant, P. (2015). Research-based knowledge: researchers' contribution to evidence-based practice and policy making in career guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, DOI 10.1007/s10775-015-9294-6, S.
- Hooley, T./Marriott, J./Sampson, J.P. (2011). *Fostering College and Career Readiness: How career development activities in schools' impact on graduation rates and students' life success*. Derby: International Centre for Guidance Studies, University of Derby.
- Hughes, D. u.a. (2009) (Hrsg.). *Evidence and Impact: Careers and Guidance-Related Intervention*. Reading: CfBT Education Trust.  
[http://www.eep.ac.uk/DNN2/Portals/0/IAG/interactiveDocument\\_v20\\_web.swf](http://www.eep.ac.uk/DNN2/Portals/0/IAG/interactiveDocument_v20_web.swf).
- Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1994). *The Program Evaluation Standards. How to assess evaluations of educational programs* (2nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Kirchhoff, S., Ed. (2008). *Der Fragebogen* : Datenbasis, Konstruktion und Auswertung. Lehrbuch. Wiesbaden, VS, Verl. für Sozialwiss.
- Kirkpatrick, D. L., & J. D. Kirkpatrick (2008). *Evaluating training programs: the four levels*. San Francisco, BK, Berrett-Koehler.
- Kiss, I. u.a. (2009): *Possible Indicators for analysing Efficiency of career Counselling in Hungary*.
- Kromrey, H. (2000). Die Bewertung von Humandienstleistungen. Fallstricke bei der Implementations- und Wirkungsforschung sowie methodische Alternativen. In: Müller-Kohlenberg, Hildegard/ Münstermann, Klaus (Hrsg.): *Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Gesundheitswesen*. Opladen: Leske & Budrich Verlag, S. 19–58.
- Künzli, H. (2009). Wirkungsforschung im Führungskräfte-Coaching. In: OSC, 16, 1-15.
- Kuper, H. (2008). Wissen – Evaluation – Evaluationswissen. In: Brüsemeister, T./Eubel, K.D. (Hrsg.): *Evaluation, Wissen und Nichtwissen*. Wiesbaden: VS Verlag, S. 61-73.
- Perdrix, S./Stauffer, S./Masdonati, J./Massoudi, K./Rossier, J. (2011). Effectiveness of career counseling: A one-year follow-up. In: *Journal of Vocational Behavior* 80 (2012) 565–578.
- Porst, R. (2008). *Fragebogen: ein Arbeitsbuch*. Wiesbaden, VS-Verl. für Sozialwiss.
- Schiersmann, C./Weber, C. (2013): *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Schiersmann, C. /Weber P. u.a. (2008). *Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung*. Bielefeld, Bertelsmann.
- Smith, D. /EPPI-Centre (Hrsg.) (2005). *A systematic literature review of research (1988-2004)*. EPPI-Centre, Social Science Research Unit.  
<http://eppi.ioe.ac.uk/cms/Default.aspx?tabid=346>.
- Stockmann, R. (2006). Qualitätsmanagement und Evaluation. In: Böttcher, W./Holtappels, H.G./Brohm, M. (Hrsg.): *Evaluation in Bildungswesen. Eine Einführung in Grundlagen Praxisbeispiele*. Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 23-38.
- Stufflebeam, D.L. (2001). *Evaluation Models. New Directions for Evaluation*, 89. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

## GLOSAR

KONZEPT	DEFINITION
<b>Davor/danach Studien</b>	Zwei Momentaufnahmen vor und nach der Implementierung des Programms, um herauszufinden, welche Änderungen sich daraus ergeben haben (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Gemeinsamer Qualitätssicherungsrahmen</b>	Eine Reihe gemeinsamer Grundsätze, Leitlinien, Kriterien und Instrumente, die von einer Gruppe auf lokaler, regionaler, nationaler oder internationaler Ebene angenommen wurden, um die Qualität der Beratung und der Qualifikation von Beratern zu entwickeln und zu sichern (ELGPN, 2014 S. 16).
<b>Wirtschaftliche und soziale Ergebnisse der Beratung</b>	Beratung hat soziale und wirtschaftliche Ergebnisse: insbesondere die Verbesserung der Effizienz und Effektivität von Bildung, Ausbildung und Arbeitsmarkt durch ihren Beitrag zur Verringerung von Abbrüchen, zur Vermeidung von Qualifikationsinkongruenzen, zur Erhöhung der Beschäftigungsdauer und zur Steigerung der Produktivität sowie zur Bekämpfung von sozialer Gerechtigkeit und sozialer Eingliederung (ELGPN, 2014 S. 18).
<b>Wirksamkeit</b>	Umfang, in dem die Ziele einer Politik oder einer Eingriff erreicht werden, in der Regel ohne Kostenbezug (ELGPN, 2015 S. 72-75)
<b>Evaluation</b>	Eine Evaluation und Kontrolle eines laufenden oder abgeschlossenen Entwicklungsprogramms oder einer Eingriff (ELGPN, 2015 S. 72-75). Oft ist der Grund für die Evaluation die Legitimation der Aktivität (z.B. gegen die investierten Mittel). Die Evaluierung kann jedoch einem breiten Spektrum von Evaluierungsfragen oder -zielen folgen (nicht nur den Wirkungen einer Maßnahme) und sich auf sehr unterschiedliche Ebenen (z.B. Politik, Konzepte, Praktiken) konzentrieren. In dieser Hinsicht gibt es Überschneidungen mit der Wirkungsforschung.
<b>Beweise</b>	Die Informationen, die zur Unterstützung eines Befundes oder einer Schlussfolgerung vorgelegt werden. Der Beweis sollte ausreichend, kompetent und relevant sein. Es gibt vier Hauptarten von Beweisen: Beobachtungen (durch direkte Beobachtung von Personen oder Ereignissen), Dokumentationen (durch schriftliche Informationen), Analysen (basierend auf Berechnungen und Vergleichen) und Selbstberichte (z.B. durch Umfragen) (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Beweisbasiertes Konzept</b>	Im sozialen Bereich ist vor allem aus Bereichen wie der Medizin abgeleitet. Die Idee ist, dass solche Eingriffen eingesetzt werden sollten, die ihre Wirkung in einer (höheren) Anzahl von Studien bewiesen haben. Im Bereich der BB wurden einige (qualitative analytische) Studien durchgeführt, um die Beweis zu untersuchen, die dieses Feld bisher entwickelt hat (z.B. ELGPN 2015). Ein wichtiges Ergebnis solcher Beweisstudien könnte die Kenntnis relevanter Indikatoren für die weitere Datenerhebung sein (Indikatoren-Quellen und Datenbank). In der Mitte des Bildes ist angegeben, dass die verwendeten Methoden für alle vier Bereiche relevant sind. Methoden der empirischen Forschung sind daher auch die Grundlage für die Datenerhebung und -analyse, wie sie in diesem Leitfaden dargestellt werden.
<b>Beweisbasierte Politik und Praxis</b>	Die gewissenhafte, ausdrückliche und vernünftige Verwendung der aktuellen Erkenntnisse darüber, was am besten und kostengünstigsten funktioniert, um die Politik und Praxis der lebenslangen Beratung zu informieren. Allgemeiner gesagt, jede Aktivität, Eingriff oder Arbeitsweise, die auf der Grundlage von Erkenntnissen entwickelt wurde, die die Wirksamkeit des jeweiligen Ansatzes (Politik oder Praxis) belegen (ELGPN, 2014 S. 22).
<b>Beratungsergebnisse</b>	Beratung hat wirtschaftliche, soziale und Lernergebnisse, die sowohl ihre persönliche Wirkung als auch den größeren gesellschaftlichen Nutzen widerspiegeln (ELGPN, 2014 S. 23).
<b>Beratungs Dienstleistungen</b>	Das Leistungsspektrum eines bestimmten Beraters. Dabei kann es sich um Dienstleistungen handeln, die für verschiedene Kundengruppen entwickelt wurden, oder um verschiedene Arten der Beratung (z.B. Face-to-Face, Online, Telefon usw.) (ELGPN, 2014 S. 23).



<b>Wirkung</b>	Allgemeiner Begriff zur Beschreibung der Wirkungen eines Programms, einer Politik oder eines sozioökonomischen Wandels. Die Wirkungen können positiv oder negativ, aber auch vorhergesehen oder unvorhergesehen sein (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Wirkungsmessung / Forschung</b>	Eine Aktivität zum Entdecken wirkt sich auf eine Eingriffsfreigabe aus. Aufgrund der methodischen Schwierigkeiten bei der Wirkungsmessung/Forschung müssen hochwertige Indikatoren (Indikatoren-Quellen und Datenbanken) verwendet und das methodische Design kontrolliert werden (Kapitel 3). Während ein solcher Ansatz typischerweise in der wissenschaftlichen Forschung verwendet wird, beobachten wir heute die Notwendigkeit einer praxisorientierten Wirkungsmessung. Ein Grund dafür könnten die auch im Sozialbereich (als BB) häufiger eingesetzten Qualitätsmanagement-Instrumente sein.
<b>Indikator</b>	Quantitativer oder qualitativer Faktor oder Variable, der ein einfaches und zuverlässiges Mittel zur Leistungsmessung darstellt, um die mit einer Eingriff verbundenen Veränderungen widerzuspiegeln oder die Leistung eines Entwicklungsakteurs zu bewerten (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Eingriff</b>	Ein bewusster und organisierter Versuch, die Karriere einer Person oder Gruppe zu beeinflussen (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Wichtige Leistungsindikatoren</b>	Messbare Werte, die den Fortschritt einer Organisation bei der Erreichung ihrer Ziele aufzeigen (Keyway-Projekt, 2018)
<b>Ergebnis</b>	Positive oder negative längerfristige sozioökonomische Veränderungen oder Wirkungen, die sich direkt oder indirekt aus dem Input, den Aktivitäten und dem Ausgabe einer Eingriff ergeben (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Ausgabe</b>	Sofortiges und direktes greifbares Ergebnis einer Eingriff (ELGPN, 2015 S. 72-75)
<b>Qualitätssicherung</b>	Aktivitäten zur Planung, Durchführung, Evaluation, Berichterstattung und Qualitätsverbesserung, um sicherzustellen, dass die Beratungsaktivitäten (Inhalt der Programme, Design, Evaluation und Validierung der Ergebnisse usw.) den Qualitätsanforderungen der Stakeholder entsprechen (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Qualitätskriterien</b>	Unabhängige Standards zur Messung der Qualität von Beratungsleistungen (ELGPN, 2014 S. 28)
<b>Qualitätskennzahlen</b>	Formal anerkannte Kennzahl(en) oder Verhältnis(en), die als Maßstab für die Beurteilung der Qualitätsleistung dienen (ELGPN, 2014 S. 28).
<b>Qualitätsmanagement oder Qualitätssicherung</b>	Sind ein umfassendes Konzept, das typischerweise aus einer Prozessidee (Planung, Umsetzung, Evaluation, Reporting und Qualitätsverbesserung) besteht. In diesem Zusammenhang kann die Wirkungsmessung ein (wichtiger) Schritt im Qualitätszirkel sein.
<b>Qualitätsstandards</b>	Technische Spezifikationen, die messbar sind und im Konsens erstellt und von einer Organisation mit anerkannter und relevanter Expertise auf regionaler, nationaler oder internationaler Ebene genehmigt wurden. Der Zweck von Qualitätsstandards ist die Optimierung der Ein- und/oder Ausgabe von Leitlinien.  Die Norm(en), die eine Organisation für alle ihre wichtigsten Geschäftsvorgänge festlegt und die dazu beiträgt, zu klären, was eine Organisation von ihren Mitarbeitern bei der Bereitstellung dieser Vorgänge oder einem Kunden erwarten kann (ELGPN, 2014 S. 29).
<b>Qualitätssicherungssystem</b>	Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse und Ressourcen zur Umsetzung des Qualitätsmanagements. Das Qualitätssystem bildet den Rahmen für die Planung, Durchführung und Evaluation der erbrachten Leistungen sowie für die Durchführung der erforderlichen Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle (ELGPN, 2014 S. 29).
<b>Quantitative und qualitative Beweis</b>	Numerische Informationen werden verwendet, um quantitative Beweise zu liefern, während qualitative Beweise auf Beobachtung und Beurteilung beruhen und sich mit Bedeutungen befassen. Qualitative Nachweise werden in der Regel von



	Experten oder Personen erbracht, die aufgrund ihrer Ausbildung oder Berufserfahrung für eine solche Beurteilung geeignet sind (ELGPN, 2014 S. 29).
<b>Forschungsmethoden</b>	Ein Ansatz zur Sammlung und Analyse von Daten zum Zweck der Untersuchung eines Problems oder der Beantwortung einer Frage (ELGPN, 2015 S. 72-75).
<b>Selbsterkenntnis</b>	Wissen, das eine Person über sich selbst hat (ELGPN, 2014 S. 30)
<b>Selbstmanagement von Kompetenzen</b>	Wenn eine Person die Verantwortung für die Entwicklung ihrer eigenen Kompetenzen übernimmt. Manchmal kann dies auch die Übernahme der Verantwortung für die Erfassung oder Protokollierung ihrer Kompetenzen beinhalten: zum Beispiel in einem Portfolio (ELGPN, 2014 S. 30).

## ANHÄNGE Beispiele „Forschungsdesigns“

Tabelle 2 . Wirkungsebene (ELGPN, 2015 abgeleitet von Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2008)<sup>7</sup>

<p><b>Reaktion (Wirkungsebene 1).</b> Wie Teilnehmer eines Angebots ihre Erfahrung beschreiben</p> <p><b>Lernen (Wirkungsebene 2).</b> Wissen, Kenntnisse, Fähigkeiten und/oder Kompetenzen, die eine Person erworben hat und/oder nach Abschluss der Beratung nachweisen kann</p> <p><b>Verhalten (Wirkungsebene 3).</b> Veränderungen der Bemühungen/des Verhaltens (in Bezug auf Bildungs -/Berufswege), die man nach einer Intervention beobachten kann.</p> <p><b>Ergebnisse (Wirkungsebene 4).</b> Wirkungen/Änderungen (in Bezug auf realisierte Bildungs-/Berufswege) die auf Systemebene, Organisationsebene und/oder bei Einzelpersonen nach einer Beratung zu beobachten sind</p>
--

Anhang 1. Evaluierung einer Berufsberatungsmaßnahme (Pre- und Post-Eingriffs design)

Kategorie	Beschreibung
Kontext und Rahmen der Evaluierung	Ein öffentlicher Dienst für Jugendliche beim Übergang von der Sekundarschule in die postsekundäre Schule und Berufsausbildung. Die Evaluation soll über die Qualität des Dienstes (Wirkungen des Instruments) informieren und einen Vergleich zwischen z.B. verschiedenen Dienstleistern ermöglichen.
Was soll bewertet werden, wofür? (Ziele)	Der Fokus der Evaluierung liegt auf den Wirkungen einer konkreten Intervention auf die Berufswahlbereitschaft von Jugendlichen (9. Klasse).
Aspekte des zu bewertenden Dienstes	Der Service basiert auf der Annahme, dass eine intensive Beratung den Teilnehmern hilft, einen besseren Übergang von der Sekundarstufe zur postsekundären Bildung (einschließlich Berufsausbildung) zu erreichen. Dies wird mit einem Konzept der Berufswahlbereitschaft operationalisiert. Die Evaluation folgt der Annahme, dass diese Art der Bereitschaft nach der Beratung deutlich höher ist als zuvor.
Welche Wirkungsebene wird fokussiert? <sup>8</sup>	<u>Lernen (Wirkungsebene 2)</u> (siehe Tabelle 2): Wissen, Kenntnisse, Fähigkeiten und/oder Kompetenzen, die eine Person erworben hat und/oder nach Abschluss der Beratung nachweisen kann (individual outcome). Der Stand der Jugendlichen wird vor und in zwei Zeitabständen nach der Teilnahme gemessen.
Was sind relevante Indikatoren? <sup>9</sup>	Das Konzept der Berufswahlbereitschaft ist eine Teilmenge von Indikatoren, wie sie in der Indikatoren-Map im Abschnitt "Kompetenz" beschrieben sind. Die gewählten Indikatoren sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problembewusstsein (Ergebnis)</li> <li>• berufliche Selbstwahrnehmung (Ergebnis)</li> <li>• Niveau der beruflichen Information (Ergebnis)</li> <li>• Entscheidungsverhalten (Ergebnis)</li> <li>• Aktivitäten zur Realisierung von Plänen (Ergebnis)</li> </ul> Die Indikatoren werden mit validierten Skalen operationalisiert.

<sup>7</sup> Siehe Kapitel 2, Abschnitt 2.3

<sup>8</sup> Siehe Kapitel 2, Abschnitt 2.3

<sup>9</sup> Identifizieren Sie sie aus der Liste der Keyway-Indikatoren (Ressourcen aus den Ergebnissen O1/O2: KPIs und Datenbank)

## Anhang 2. Evaluierung eines Programms zur Karriereberatung für Erwachsene (Input-Prozess-Output/Ergebnis)

Kategorie	Beschreibung
Kontext und Rahmen der Evaluierung	Ein regionales/nationales Projekt zur Erprobung einer neuen Form der Berufsberatung für Erwachsene.
Was soll bewertet werden, wofür? (Ziele)	Die Evaluation soll die Qualität des Dienstes und die Wirkung für verschiedene Zielgruppen (d.h. Erwachsene mit unterschiedlichem Hintergrund, die den Dienst nutzen) prüfen. Das Ergebnis wird auch an einem zweiten Zeitpunkt 3 Monate nach Ende des Beratungsprozesses kontrolliert.
Aspekte des zu bewertenden Dienstes	Die Evaluierung versucht, die Wirkungen der Beratung im Kontext der vielfältigen Probleme der Klienten in der Beratung aufzudecken. Sie sollte die Wirkungen dieser Aspekte sowie die positiven Erfahrungen im Prozess und die entsprechenden Ergebnisse entdecken. Hinsichtlich der Ergebnisse sollen einige Aspekte gemessen werden (auch nach den letzten Sitzungen).
Welche Wirkungsebene wird fokussiert? <sup>10</sup>	<p><u>Reaktion (Wirkungsebene 1).</u> Wie beschreiben die Teilnehmer ihre unmittelbaren Erfahrungen mit der Beratung (output).</p> <p><u>Lernen (Wirkungsebene 2).</u> Wissen, Kenntnisse, Fähigkeiten und/oder Kompetenzen, die eine Person erworben hat und/oder nach Abschluss der Beratung nachweisen kann (individual outcome)</p> <p>Das Ergebnis und der Stand der Teilnehmer wird zu zwei Zeitpunkten nach der Teilnahme gemessen.</p>
Was sind relevante Indikatoren? <sup>11</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komplexität des Problems (Input)</li> <li>• Positive Erfahrungen (intra-persönlich, wie z.B. Umgang mit Emotionen, Problemlösung, Entscheidungsfindung) (Prozess)</li> <li>• Durch die Konsultation gewonnene Informationen (Output)</li> <li>• Optimismus, mit der eigenen Situation umzugehen (Output)</li> <li>• Erhöhung der Karrierechancen (Output)</li> <li>• Klarheit der Bildungs- und Berufsziele (Output)</li> <li>• Erhöhung der Selbstwirksamkeitserwartung (Outcome)</li> <li>• Steigerung des Selbstwertgefühls (Outcome)</li> </ul> <p>Die (psychologischen) Indikatoren werden mit validierten Skalen operationalisiert.</p>

<sup>10</sup> Siehe Kapitel 2, Abschnitt 2.3

<sup>11</sup> Identifizieren Sie sie aus der Liste der Keyway-Indikatoren (Ressourcen aus den Ergebnissen O1/O2: KPIs und Datenbank)

**Anhang 3.** Evaluation des nationalen Dienstes - Wirkungen auf regionaler/nationaler Ebene  
(Kombination von Ergebnismessungen mit aggregierten Daten)

Kategorie	Beschreibung
Kontext und Rahmen der Evaluierung	Eine neue Form der Berufsberatung in ausgewählten Schulen und durch lokale Behörden. Der Dienst wurde im Zusammenhang mit dem festgestellten Fachkräftemangel (in Großbritannien) entwickelt. Die Evaluation ist eine Untersuchung der Schulen, die diesen Dienst realisieren, im Vergleich zum nationalen Durchschnitt und untereinander. Die Evaluierung liefert Informationen zu Politik und Praxis auf nationaler/lokaler/schulischen Ebene.
Was soll bewertet werden, wofür? (Ziele)	Ziel ist es, ein Monitoring einzurichten, das die Daten kontinuierlich erheben kann.
Aspekte des zu bewertenden Dienstes	Das gesamte Monitoring versucht, ein breites Spektrum von Aspekten abzudecken (Interventionen, persönliche Faktoren, persönliche Ergebnisse, kummulierte/nationale Ergebnisse).
Welche Wirkungsebene wird fokussiert? <sup>12</sup>	<u>Verhalten (Wirkungsstufe 3):</u> Veränderungen der Bemühungen/des Verhaltens (in Bezug auf Bildungs-/Berufswege), die man nach einer Intervention beobachten kann.  <u>Ergebnisse (Wirkungsstufe 4):</u> Wirkungen/Änderungen (in Bezug auf realisierte Bildungs-/Berufswege) die auf Systemebene, Organisationsebene und/oder bei Einzelpersonen nach einer Beratung zu beobachten sind.
Was sind relevante Indikatoren? <sup>13</sup>	Das gesamte Modell (Input, Prozess, Ausgabe und Ergebnis) ist sehr umfangreich und umfasst 50 Indikatoren. Die Indikatoren konzentrieren sich auf die Wirkungsstufen 3 und 4: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bildung: Erreichte Qualifikationen in den teilnehmenden Schulen (im Vergleich zum nationalen Durchschnitt)</li> <li>• Bildung: in % der STEM-Qualifikation (Naturwissenschaften, Technik, Ingenieurwesen und Mathematik)</li> <li>• Bildung: in % der Ausbildungsplätze die erfolgreich besetzt werden konnten</li> <li>• National: Anzahl und % der Jugendlichen im Alter von 16-19 Jahren, die NEET sind</li> <li>• National: Anzahl und % der arbeitslosen Jugendlichen im Alter von 16-19 Jahren</li> <li>• National: Anzahl und % der Arbeitgeber, die einen Fachkräftemangel melden (STEM-Qualifikationen)</li> <li>• National: Produktivität. Nationale/regionale BWS (Bruttowertschöpfung) pro Kopf</li> <li>• National: Einkommen. Durchschnittsverdienst von 18-24 Jahren</li> <li>• National: Eigenkapital. Verbesserung der sozialen Mobilität</li> </ul>

<sup>12</sup> Siehe Kapitel 2, Abschnitt 2.3

<sup>13</sup> Identifizieren Sie sie aus der Liste der Keyway-Indikatoren (Ressourcen aus den Ergebnissen O1/O2: KPIs und Datenbank)

#### Anhang 4. Evaluierung eines Coaching-Programms für Schulabbrecher

(Beispiel mit O2-Indikatoren und einer Kombination von Ergebnissen, die sich auf persönliche Aspekte, Kompetenz und Ausbildung/Beschäftigung konzentrieren)

Kategorie	Beschreibung
Kontext und Rahmen der Evaluierung	Kontext der Evaluierung ist ein Coaching- und Trainingsprogramm für Jugendliche, die die Schule abgebrochen haben. Sie befinden sich nicht in Bildung, Beschäftigung oder Ausbildung (NEET). Das Coachingprogramm ist eingebettet in ein 6-wöchiges Kursprogramm, das sich auf Schlüsselkompetenzen konzentriert, die die Jugendlichen in Kombination mit der Erforschung verschiedener (praktischer) Berufsfelder erwerben sollen. Die Erwartung ist, dass das Programm die Teilnehmer in ihrer Fähigkeit stärkt, die nächste berufliche Entscheidung zu planen und zu treffen, sich wieder mit der Ausbildung zu beschäftigen oder einen Übergang in die Berufsausbildung oder Arbeit zu realisieren.
Was soll bewertet werden, wofür? (Ziele)	Ziel ist es, die Wirkung des Coaching- und Trainingsprogramms zu evaluieren. Ziel ist es, den persönlichen Wandel der Individuen festzustellen sowie ihre konkreten nächsten Schritten zu untersuchen.
Aspekte des zu bewertenden Dienstes	Es wird ein Indikatormodell gewählt, das die formative Evaluation der gewonnenen persönlichen und kompetenzbezogenen (CMS) und die summative Evaluation hinsichtlich des Erreichten (Bildung und/oder Übergänge) ermöglicht.
Welche Wirkungsebene wird fokussiert? <sup>14</sup>	<u>Lernen (Wirkungsebene 2)</u> : Die Menge an Wissen, Fähigkeiten und/oder Kompetenzen, die eine Person nach Abschluss einer Beratung oder durch Teilnahme am Beratungsprozess erworben hat und/oder nachweisen kann. <u>Verhalten (Wirkungsebene 3)</u> : Veränderungen der Bemühungen/des Verhaltens (in Bezug auf Bildungs-/Berufswege), die man nach einer Intervention beobachten kann. <u>Ergebnisse (Wirkungsstufe 4)</u> : Wirkungen/Änderungen (in Bezug auf realisierte Bildungs-/Berufswege) die auf Systemebene, Organisationsebene und/oder bei Einzelpersonen nach einer Beratung zu beobachten sind.
Was sind relevante Indikatoren? <sup>15</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Ergebnisse: Selbstwertgefühl; Selbstvertrauen; Motivation (über Ausbildung/Arbeit); festlegen von Karrierezielen; Fähigkeiten zur Karriereplanung; emotionale Kontrolle.</li> <li>• Kompetenzergebnisse: Selbsterkenntnis; Problemlösungsfähigkeit, Entscheidungsfindung; Netzwerkfähigkeiten; Fähigkeiten zur Arbeitssuche</li> <li>• Bildung/Beschäftigung: Wiedereingliederung in die Bildung; (richtige) Studienwahl; (Senkung der) NEET-Rate; und Übergang von der Schule zur Arbeit.</li> </ul>

<sup>14</sup> Siehe Kapitel 2, Abschnitt 2.3

<sup>15</sup> Identifizieren Sie sie aus der Liste der Keyway-Indikatoren (Ressourcen aus den Ergebnissen O1/O2: KPIs und Datenbank)