

ENTWICKLUNG UND EVALUATION DES FRAGEBOGENS
„ERZIEHUNGSBERATUNG AUS ELTERN SICHT“
DES QUALITÄTSBEURTEILUNGSSYSTEMS
FÜR HILFEN ZUR ERZIEHUNG
(QuBuS-EB-E)

Maike Burckhardt

QUALITÄT UND QUALITÄTSSICHERUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT

Herausgegeben von Rolf Ebeling

ISSN 1614-4759

Maïke Burckhardt

**ENTWICKLUNG UND EVALUATION DES
FRAGEBOGENS „ERZIEHUNGSBERATUNG AUS
ELTERN SICHT“ DES
QUALITÄTSBEURTEILUNGSSYSTEMS FÜR
HILFEN ZUR ERZIEHUNG
(QuBuS-EB-E)**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

Dieser Titel ist als Printversion im Buchhandel
oder direkt bei *ibidem* (www.ibidem-verlag.de) zu beziehen unter der

ISBN 978-3-89821-412-5.

∞

ISSN: 1614-4759

ISBN-13: 978-3-8382-5412-8

© *ibidem*-Verlag
Stuttgart 2012

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronical, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	1
2	THEORETISCHE GRUNDLAGEN	9
2.1	QUALITÄT: EVALUATIONSFORSCHUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG	9
2.2	BERATUNG	13
2.2.1	Erziehungs- und Familienberatung in der Jugendhilfe	13
2.2.2	Das Klientel der Erziehungs- und Familienberatungsstellen	16
2.2.3	Beratungserfolg	17
2.2.3.1	Veränderung der Probleme	18
2.2.3.2	Lebensqualität	18
2.2.3.3	Belastung von Kind, Eltern und Familie	21
2.2.3.4	Zufriedenheit	21
2.2.4	Auswahl von Studien zur Evaluation von Beratung in der Jugendhilfe	22
2.2.4.1	Katamnestische Untersuchung an einer öffentlichen Erziehungsberatungsstelle von 1965	23
2.2.4.2	Katamnestische Untersuchung zum Therapieerfolg von Erziehungsberatung – eine Diplomarbeit	26
2.2.4.3	Die Klientenbefragung in den Caritas-Erziehungsberatungsstellen der Erzdiözese Freiburg	28
2.2.4.4	Die Jugendhilfe-Effekte-Studie (JES)	30
2.3	DIE SELBSTBESTIMMUNGSTHEORIE	31
3	FRAGESTELLUNG	41
4	DATENERHEBUNG	43
4.1	DIE PÄDAGOGISCH-PSYCHOLOGISCHE BERATUNGSSTELLE DER UNIVERSITÄT BIELEFELD	43
4.2	DURCHFÜHRUNG DER UNTERSUCHUNG	44

4.3	DAS KLIENTEL DER PÄDAGOGISCH-PSYCHOLOGISCHEN BERATUNGSSTELLE	45
4.3.1	Beschreibung der angeschriebenen Familien	46
4.3.2	Die Repräsentativität der angeschriebenen Familien	47
4.4	DAS QUALITÄTSBEURTEILUNGSSYSTEM FÜR HILFEN ZUR ERZIEHUNG (QUBUS)	49
4.4.1	Entwicklung des Fragebogens „Erziehungsberatung aus Elternsicht“ (EB-E) des QuBuS	49
4.4.2	Beschreibung des Fragebogens EB-E	51
4.4.2.1	Operationalisierung der Strukturqualität	52
4.4.2.2	Operationalisierung der Prozessqualität	52
4.4.2.3	Operationalisierung der Ergebnisqualität	54
4.4.2.4	Weitere deskriptive Items zur Evaluation der Pädagogisch-Psychologischen Beratungsstelle	57
4.5	AKTENDATEN	58
5	HYPOTHESEN	61
5.1	HYPOTHESEN ZUR VALIDIERUNG DES FRAGEBOGENS	61
5.2	HYPOTHESEN ZUR STRUKTURQUALITÄT	63
5.3	HYPOTHESEN ZUR PROZESSQUALITÄT	64
5.4	HYPOTHESEN ZUR ERGEBNISQUALITÄT	64
6	ERGEBNISSE	67
6.1	RÜCKLAUFSTICHPROBE	67
6.1.1	Repräsentativität der Rücklaufstichprobe	67
6.1.2	Weitere deskriptive Informationen für die Pädagogisch-Psychologische Beratungsstelle	69
6.2	PSYCHOMETRISCHE EIGENSCHAFTEN DES FRAGEBOGENS EB-E	72
6.2.1	Psychometrische Ergebnisse zur Strukturqualität im EB-E	72
6.2.2	Psychometrische Ergebnisse zur Prozessqualität im EB-E	74
6.2.3	Psychometrische Ergebnisse zur Ergebnisqualität im EB-E	78

6.2.4 Validierung (der Erfolgskriterien) des Fragebogens	84
6.3 STRUKTURQUALITÄT DER PÄDAGOGISCH-PSYCHOLOGISCHEN BERATUNGSSTELLE	88
6.4 PROZESSQUALITÄT DER BERATUNGSARBEIT	90
6.5 ERGEBNISQUALITÄT DER BERATUNGSARBEIT	91
6.5.1 Ergebnisse zur Veränderung der Probleme	92
6.5.2 Ergebnisse zur Lebensqualität	94
6.5.3 Ergebnisse zur Belastung des Kindes, der Eltern und der Familie	95
6.5.4 Ergebnisse zu den Globalen Erfolgsmaßen	96
7 DISKUSSION	99
7.1 PSYCHOMETRISCHE EIGENSCHAFTEN UND GÜTE DES FRAGEBOGENS EB-E	99
7.2 EVALUATION DER PÄDAGOGISCH-PSYCHOLOGISCHEN BERATUNGSSTELLE	108
8 LITERATURVERZEICHNIS	115
9 ANHANG A: ANSCHREIBEN AN DIE ELTERN	125
10 ANHANG B: DER FRAGEBOGEN EB-E	128
11 ANHANG C: ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND ERGEBNISTABELLEN	147

1 EINLEITUNG

Das Thema „Qualitätssicherung“ wird in der sozialen Arbeit zunehmend wichtiger und taucht in den letzten Jahren immer häufiger bei Fachtagungen, in der Literatur und in der öffentlichen Diskussion auf (Petermann & Schmidt, 1997; Straus, 1998).

Infolge der immer knapperen finanziellen Mittel wird der Druck zur Legitimation von Ausgaben auch in der Jugendhilfe größer. Maßnahmen zur Qualitätssicherung erscheinen so als passendes Mittel bei der Verteilung der begrenzten finanziellen Ressourcen, denn auf diese Weise lässt sich der Nutzen der eigenen Arbeit belegen. Darüber hinaus wurden in einigen Bereichen des Sozialwesens bereits gesetzliche Vorschriften zur Qualitätssicherung eingeführt. Gesetzliche Vorschriften gibt es z.B. im Sozialgesetzbuch VIII von 1998 für (teil-) stationäre Jugendhilfeeinrichtungen (Gerth, Menne & Roth, 1999), im Gesundheitsstrukturgesetz von 1993 für Krankenhäuser (Mosebach, 1997; Pinter et al., 1995) und im 1994 verabschiedeten Pflegeversicherungsgesetz SGB XI für Pflegeeinrichtungen (Gerth et al., 1999). Bei Nichteinhalten der Vorschriften drohen finanzielle und rechtliche Konsequenzen.

Außer aus wirtschaftlichen und rechtlichen Überlegungen sind Maßnahmen zur Feststellung, Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der geleisteten Arbeit auch aus wissenschaftlicher, fachlicher und berufsethischer Sicht wichtig. So schreibt beispielsweise der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (BDP) seinen Mitgliedern bereits in der Präambel der Berufsordnung vor, den Erfolg ihrer Arbeit zu überprüfen und ihre fachliche Kompetenz durch Fortbildung auf den Stand der Wissenschaft zu bringen (BDP, 1986). Der Fortschritt der wissenschaftlichen Forschung führt auch im Bereich der Jugendhilfe zu einem immer umfangreicheren und differenzierteren Wissen. Trotzdem gibt es hier noch viele ungeklärte Fragen, z.B. zur differenziellen Indikation von Maßnahmen oder dazu, welche Faktoren überhaupt eine erfolgreiche Intervention charakterisieren.

Ein Teil der Kinder- und Jugendhilfe sind *Erziehungs- und Familienberatungsstellen*. Ihre Aufgaben werden durch das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) von 1991 festgelegt. Sie sollen Eltern, Kinder und Jugendliche bei individuellen und familienbezogenen Problemen unterstützen (Wild & Wild,

2000) bzw. haben den Auftrag, „eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung sicherzustellen“ (Gerth et al., 1999, S. 10).

Viele dieser Beratungsstellen bemühen sich schon seit langem darum, ihre Arbeit kritisch zu begleiten und den Erfolg ihrer Arbeit zu erfassen und auszuwerten, z.B. durch Jahresberichte, Statistiken oder Supervision (Mosebach, 1997; Straus, 1998). Nach Schmidt und Hohm (1997) gibt es jedoch nur eine „schmale Jugendhilfeforschung“ (S. 19), die sich zudem selten mit Hilfen zur Erziehung beschäftigt. Knab und Macsenaere (1997) stellen fest, dass es nur wenige Studien zur Evaluation von Erziehungsberatungsstellen gibt, die auch veröffentlicht sind (z.B. Hege & Bichlmaier, 1965; Sakofski & Kämmerer, 1986). Durch den zunehmenden finanziellen und gesetzlichen Druck sind viele Beratungsstellen nun allerdings bemüht, ihre diesbezüglichen Anstrengungen zu verstärken. Einige Beratungsstellen haben sich ihre Maßnahmen zur Qualitätssicherung bereits nach DIN/ISO zertifizieren lassen, u.a. deswegen, weil sie sich davon einen von unabhängiger Seite bestätigten Nachweis ihrer Qualität und somit auch einen „Wettbewerbsvorteil“ erhoffen. Bisher wird jedoch noch eine große Diskrepanz zwischen den zahllosen Veröffentlichungen und Vorschlägen zur Sicherung von Qualität auf der einen Seite und der tatsächlich realisierten Qualitätssicherung (Pinter et al., 1995) bzw. den wenigen Untersuchungen zu Effektivität und Effizienz der Erziehungsberatung (Wild & Wild, 2000) auf der anderen Seite gesehen. Neben dem „Zeitmangel der Praktiker“, der üblicherweise als Erklärung für die geringe Forschungstätigkeit in Anwendungsfeldern herangezogen wird, liegt ein weiterer Grund sicherlich darin, dass es bisher keine breit akzeptierten Standardinstrumente zur Evaluation von Beratungsarbeit gibt (Nitsch, 1997; Gerull & Post, 1999). So vergrößert sich der Aufwand, eine Untersuchung durchzuführen, erheblich, denn jede „forschungswillige“ Beratungsstelle ist dadurch gezwungen, einen eigenen Fragenkatalog zu erstellen. Auch eine vergleichende Einordnung der eigenen Leistungsqualität wird durch die fehlende Standardisierung der Erhebungsinstrumente unmöglich. Im Rahmen dieser Studie wird daher ein Fragebogen zur Evaluation von Erziehungsberatungsstellen der Jugendhilfe entwickelt. Er richtet sich an Eltern, die mit ihrem Kind entsprechende Leistungen in Anspruch genommen haben (Fragebogen „Erziehungsberatung aus Elternsicht“; EB-E).

In der *Evaluationsforschung* werden wissenschaftliche Methoden verwendet, um ein Produkt, ein Programm oder einen Prozess hinsichtlich der Erreichung bestimmter Ziele zu bewerten. Dabei steht vor allem die Frage im Mittelpunkt, ob eine geplante Intervention auch die beabsichtigten Folgen hat (Lösel & Nowack, 1987).

Eine Evaluation kann zur Feststellung und Bewertung des Ist-Zustandes eingesetzt werden und nach Mosebach (1997) einen Ausgangspunkt für Maßnahmen zur Qualitätssicherung bilden. Zum Thema „Qualitätssicherung“ gibt es seit den Achtzigerjahren eine internationale Normenreihe, die *Qualität* für Produkte und Dienstleistungen inhaltsunabhängig definiert. Ein Teil dieser Normenreihe (ISO 9004, Teil 2) befasst sich mit speziell für Dienstleistungsbetriebe entwickelten Qualitätsstandards und ist somit auch für soziale Einrichtungen maßgeblich. Er beinhaltet Leitfäden zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems und Standards zur Zertifizierung der formalen Qualität eines Betriebes bzw. einer Einrichtung (Mosebach, 1997). Mittlerweile gibt es schon Beispiele für die erfolgreiche Umsetzung dieser Standards im Gesundheitswesen (Pietsch-Breitfeld et al., 1994, zit. nach Bertelmann, Jansen & Fehling, 1996).

Für den medizinischen Bereich hat Donabedian (1966) eine Einteilung in die drei Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität vorgenommen, um die vielfältigen Aspekte von Qualität zu strukturieren. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Gerth et al., 1999) hat diese Dimensionen für Erziehungs- und Familienberatungsstellen genauer definiert. Zur Strukturqualität zählen demnach die Ausstattung der Einrichtung und die Rahmenbedingungen, unter denen die Leistung erbracht wird. Prozessqualität bezieht sich auf die Durchführung der Arbeit, d.h. auf welche Art und Weise sie abläuft. Ergebnisqualität bezeichnet die Wirksamkeit oder Effektivität der Leistung, wobei sowohl objektive als auch subjektive Sichtweisen berücksichtigt werden sollen.

Der Fragebogen EB-E erfasst verschiedene Aspekte der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität über Elterneinschätzungen. Darüber hinaus berücksichtigt er soziodemographische Merkmale und Eingangsvoraussetzungen der Klienten, die einer genaueren Beschreibung der Stichprobe dienen. Die *Ergebnisqualität* wird anhand verschiedener Kriterien festgestellt. Eine *Verän-*

derung der Probleme bzw. Symptomatik (Lenz, 2000) ist ein sehr zentrales Kriterium für den Beratungserfolg, das viele Evaluationsstudien verwenden. Im Fragebogen EB-E wird es über verschiedene Indikatoren, wie z.B. Ausmaß der Probleme und Auftretenshäufigkeit, (direkt und indirekt) erfasst.

Nach Schmeck (1998) wird in medizinischen Fachgebieten wie der Onkologie, Schmerztherapie oder Psychiatrie zunehmend darauf verwiesen, dass objektive Erfolgskriterien wie z.B. Überlebensraten oder Symptomreduktion nicht ausreichend sind, um den Erfolg einer Maßnahme angemessen zu beurteilen und Entscheidungen zu unterstützen. Ausgelöst durch die Kritik, dass die Auswirkung von medizinischen Maßnahmen auf die „Lebensqualität“ der Patienten bei der Erfolgsbewertung keine angemessene Berücksichtigung findet, entstanden Konzepte zur gesundheitsbezogenen Lebensqualität, worunter das psychische, körperliche und soziale Wohlbefinden einer Person zu verstehen sind. In der Kinder- und Jugendpsychiatrie spielen diese Konzepte bislang jedoch keine Rolle (Schmeck, 1998). Daher berücksichtigt der Fragebogen EB-E neben den anderen Erfolgskriterien auch die *Lebensqualität der Klienten*, die mit einer Skala von Mattejat et al. (1998) erhoben wird.

Darüber hinaus werden Veränderungen der *Belastung von Kind, Eltern und Familie* erhoben, denn viele der Probleme, die Eltern dazu veranlassen, eine Beratung in Anspruch zu nehmen, belasten nicht nur die Kinder, sondern auch die Eltern und die Familie. Systemische Ansätze, die sich in der Erziehungsberatung zunehmend durchsetzen, gehen von der Sichtweise aus, dass der „Indexpatient Kind“ lediglich der „Symptomträger“ für das gestörte Familiensystem ist, so dass daher die ganze Familie explizit in die Behandlung mit einbezogen wird. Eine erfolgreiche Beratung sollte sich also nicht nur in einer Verringerung der kindlichen, sondern auch der elterlichen und familiären Belastung zeigen.

Wichtig ist weiterhin die *allgemeine Zufriedenheit der Eltern* mit der Beratung insgesamt. Während die Kundenzufriedenheit bei Dienstleistungen im wirtschaftlichen Bereich als zuverlässiges Mittel zur Qualitätsbeurteilung gilt (Eversheim, 1997), zeigt sich bei Umfragen im Gesundheitsbereich häufig, dass die Zufriedenheit mit einer Behandlung erstaunlich unabhängig von objektiveren Erfolgsindikatoren ist. Viele Klienten geben hohe bis sehr hohe Zu-

friedenheitswerte an, obwohl sich ihr Problem nicht oder nur wenig verbessert hat.

Als weiteres Kriterium zur Beurteilung des Beratungserfolges wird eine *globale Skala zum Therapieerfolg* herangezogen, die Mattejat und Remschmidt (1993) im Rahmen eines Fragebogens zur Beurteilung von Therapien mit psychisch kranken Kindern entwickelten.

Dieser Therapiefragebogen erfasst neben der Ergebnisqualität auch die *Prozessqualität*, denn sie spielt eine wichtige Rolle für den Behandlungserfolg. „Die Qualität der beraterischen oder therapeutischen Beziehung ist anerkanntermaßen eine der wesentlichen Wirkkomponenten von Therapie und Beratung“ (Lohl, 1999, S. 254). Daher wird zum einen aus dem Therapiefragebogen von Mattejat und Remschmidt (1993) auch die *Skala zur Beurteilung des Behandlungsprozesses* übernommen.

Zum anderen erfasst der Fragebogen EB-E weitere Kriterien zur Qualität des Beratungsprozesses, die auf der Grundlage der *Selbstbestimmungstheorie* von Deci und Ryan (z.B. Deci & Ryan, 1993) gebildet wurden. Diese Kriterien erlauben die theoretische Vorhersage von Zusammenhängen zwischen dem Beratungsprozess und dem -erfolg, anhand derer die Validität des Elternfragebogens überprüft wird. Die Selbstbestimmungstheorie beschäftigt sich mit den Bedingungen des psychischen Funktionierens und Wachstums und ist nach Ryan und Deci (2000) insbesondere für solche Berufsbereiche interessant, bei denen andere Menschen motiviert werden müssen, z.B. auch für Psychotherapeuten oder Berater. Es werden drei psychische Bedürfnisse postuliert, nämlich Kompetenzerleben, soziale Eingebundenheit und Autonomieerleben. Die Erfüllung dieser drei Grundbedürfnisse erfolgt über die Beziehungen des Menschen zu seinem sozialen Umfeld und ist für ein optimales psychisches Funktionieren essentiell. Dieses ermöglicht dann wiederum Wachstum und Integration, eine konstruktive soziale Entwicklung und persönliches Wohlbefinden („well-being“). V. G. Kasser und Ryan (1999) zeigten beispielsweise in einer Studie, dass die Unterstützung von Autonomie und sozialer Eingebundenheit bei Bewohnern eines Pflegeheims mit größerem Wohlbefinden einhergehen. Im Fragebogen EB-E wird mit jeweils einer Skala erfasst, inwieweit sich die Eltern durch die Berater in ihrem Kompetenzerleben, ihrer sozialen Eingebundenheit und ihrem Autonomieerleben unterstützt

fühlten. Wenn die psychischen Grundbedürfnisse der Eltern in der Beratung erfüllt wurden, verbessert sich ihr persönliches Wohlbefinden und ihr Verhalten dem Kind gegenüber sollte positiver werden. Zusätzlich sollten die Eltern den „selbstbestimmungstheoretischen Stil“ ihrer Berater im Umgang mit ihrem Kind übernehmen. Weiterhin wird angenommen, dass sich die Berater dem Kind gegenüber genauso kompetenzfördernd, sozial einbindend und autonomieunterstützend verhalten wie den Eltern gegenüber. Es wird erwartet, dass der Beratungserfolg um so größer ist, je höher die Eltern die Autonomieunterstützung, Kompetenzförderung und soziale Eingebundenheit durch die Berater beurteilen. Sollten sich diese theoretisch vorhergesagten Zusammenhänge zwischen der Befriedigung der psychischen Grundbedürfnisse und dem Beratungserfolg zeigen lassen, wäre dies ein Hinweis auf die Konstruktvalidität des Fragebogens.

Außer der Prozessqualität gilt auch eine gute *Strukturqualität* als wichtige Voraussetzung für die Ergebnisqualität. Die Strukturqualität einer Einrichtung wird allgemein als notwendige, aber nicht hinreichende Bedingung für den Erfolg einer Maßnahme gesehen. Während die Strukturqualität für Klienten wichtig ist und für die Einrichtung eine wertvolle Rückmeldung darstellt, ist sie aus psychologischen Gesichtspunkten weniger interessant (Barker, Pistrang & Elliott, 1994). Die Einschätzung der Strukturqualität erfolgt über die detaillierte Angabe der *Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten* der Einrichtung und den Rahmenbedingungen der Beratung.

Der Fragebogen EB-E wurde als Teil eines Qualitätsbeurteilungssystems für Hilfen zur Erziehung (QuBuS) entwickelt. Dieses Qualitätsbeurteilungssystem entstand in Kooperation mit Heimanns (2004), die den Fragebogen „Tagesgruppenarbeit aus Elternsicht“ entwickelte (QuBuS-TG-E). Während sich die vorliegende Studie mit der Evaluation der Pädagogisch-Psychologischen Beratungsstelle der Universität Bielefeld beschäftigt, evaluiert Heimanns (2004) die Tagesgruppenarbeit einer Jugendhilfeeinrichtung.

Für die vorliegende Studie wurden alle Eltern angeschrieben, die zwischen 1998 und 2001 zu mehr als einem Termin in der Pädagogisch-Psychologischen Beratungsstelle waren ($N = 100$). Neben diesen retrospektiven Fragebogendaten wird auf Angaben aus den Akten zurückgegriffen, so dass die Repräsentativität der Stichprobe beurteilt werden kann.

Mit den Daten wird zum einen die Validität des Fragebogens überprüft. Dabei sollen die Fragebogendaten Zusammenhänge zwischen Prozess- und Ergebnisqualität widerspiegeln, die auf der Grundlage der Selbstbestimmungstheorie vorhergesagt werden. Zum anderen werden die Daten deskriptiv zur Bewertung der teilnehmenden Einrichtung verwendet.

2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN

2.1 QUALITÄT: EVALUATIONSFORSCHUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG

Qualität wird vom Deutschen Institut für Normung (1992) definiert als „Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“ (zit. nach Nübling & Schmidt, 1998). Die DIN ISO Norm legt nicht fest, was Qualität im Einzelfall inhaltlich bedeuten soll, sondern sie dient als Leitfaden zur formalen Systematisierung der Qualitätssicherung (Straus, 1998, S. 494). Nübling und Schmidt (1998) betrachten Qualität als latentes mehrdimensionales Konstrukt, welches das Verhältnis zwischen dem realisierten Ist- und einem geforderten Soll-Zustand beschreibt. Es stellt nach Merchel (2000) ein normatives Konstrukt dar, das nur in Relationen ausgedrückt werden kann und immer mit Interessen verbunden ist. Zwei unterschiedliche, aber nicht inkompatible Möglichkeiten, sich mit dem Thema „Qualität“ zu beschäftigen, stellen Evaluationsforschung und Qualitätssicherung dar.

Evaluation wird häufig als Prozess der Beurteilung des Wertes eines Produktes, Prozesses oder eines Programms definiert, was nicht notwendigerweise Verfahren oder datengestützte Beweise zur Untermauerung erfordert (Suchman, 1967, zit. nach Wottawa & Thierau, 1990). Wenn datengestützte Beweise herangezogen werden, wird für Hager (2001) daraus eine enger definierte wissenschaftliche Evaluation. Evaluationsforschung setzt somit die Verwendung systematischer wissenschaftlicher Forschungsmethoden voraus (Mittag & Hager, 1998). Wottawa und Thierau (1990) arbeiten drei allgemeine Kennzeichen der wissenschaftlichen Evaluation heraus, anstatt eine weitere Definition zu formulieren: Erstens werden durch Evaluation Handlungsalternativen bewertet, sie dient somit als Entscheidungshilfe. Zweitens ist sie ziel- und zweckorientiert und bezieht sich primär auf praktische Maßnahmen. Drittens müssen sich Evaluationsmaßnahmen dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Techniken und Forschungsmethoden anpassen. Dahinter steht nach Lösel und Nowack (1987) die Überzeugung, dass sozialwissenschaftli-