

Das vorliegende Arbeitspapier ist der 3. Teil einer 3-teiligen Reihe von Arbeitspapieren zum Konzept der „Demokratischen Evaluation“.

Selbstevaluationsmethoden unter Aspekten der demokratischen Evaluation

Forderungen nach klaren Zahlen und quantitativen Daten prägen nach wie vor das Evaluationsverständnis von Organisationen wie auch von öffentlichen Stellen und Geldgeber*innen in der Projektarbeit. Dabei wird die Relevanz dieser Form der (Selbst)Evaluation aus der alltäglichen interkulturellen Arbeitspraxis heraus eher kritisch betrachtet. Offene Angebote wie Feedbackbriefkästen werden wenig angenommen und Feedbackbögen nur selten als aussagekräftiges Sprachrohr der Teilnehmenden, z.B. bei Maßnahmen oder Schulungen, wahrgenommen. So kommt immer wieder die Frage auf, ob die gängigen Evaluationsmethoden einer immer vielfältigeren Gesellschaft überhaupt noch Rechnung tragen können. Für eine Reflexion der gewählten Evaluationsmethode oder der internen Verwendung von Ergebnissen sowie für die Suche nach Alternativen, bleibt für Organisationen und Projektträger im Arbeitsalltag jedoch meist zu wenig Zeit.

Dieses Papier will Anregungen geben, wie bekannte und häufig genutzte Selbstevaluationsmethoden im Hinblick auf interkulturell geprägte Zielgruppen reflektiert werden können. Grundlage dafür sind die **vier Grundprinzipien der Demokratischen Evaluation** (mehr dazu in den Arbeitspapieren 1 und 2 dieser Reihe):

- 1. Wertschätzung** – Der Blick der demokratischen Evaluation richtet sich auf die Ressourcen und Potentiale der eigenen Arbeit. Aus der vergangenheitsorientierten Grundfrage: „Was ist bisher falsch gelaufen?“ wird eine zukunftsorientierte Grundfrage: „Was hilft und nützt uns für die Gestaltung der Zukunft?“. Dabei gilt es auch, den Rahmen von Befragungen und Datenerhebungen wertschätzend zu gestalten.
- 2. Beteiligung** – Eine partizipative Evaluation verabschiedet sich von einem vermeintlich ‚neutralen‘ Außenblick und öffnet sich gerade für die Perspektiven derjenigen, die als Zielgruppen von solchen Prozessen bisher ausgeschlossen waren. Von ‚Datenlieferant*innen‘ werden sie zu gleichberechtigten Träger*innen des gesamten Evaluationsprozesses. Die Bewertung von Ergebnissen einer Evaluation wird damit ebenfalls zum interkulturellen Aushandlungsprozess.
- 3. Alltagsnähe** – Evaluationsprozesse werden zielgruppenorientierter gestaltet. Ein interaktiver Workshopcharakter und darstellende, erzählerische und symbolisierende Elemente können hier ein neues Verständnis von ‚Datenerhebung‘ ermöglichen. Dazu gehört auch, dass ein Evaluationsprozess immer Elemente der gemeinsamen Reflexion über Evaluation selbst beinhaltet.
- 4. Strukturelle Veränderung** – Demokratische Evaluation bedeutet im Kontext von Diskriminierungsstrukturen eine klare politische Positionierung, die als bewusste Intervention auch auf gesellschaftlicher Ebene die Stimmen und Positionen derjenigen stärkt, die bisher von Diskursen ausgeschlossen sind. Perspektiven der Mehrheitsgesellschaft, die sich als ‚normal‘ definieren, werden im Evaluationsprozess eher hinterfragt als solche, die bisher per se nicht sichtbar waren.

Insgesamt bedarf es einer langfristigen und breiten Etablierung einer *Kultur demokratischer Evaluation*, um die oben beschriebenen Prinzipien auch als organisationale Grundhaltung zu verankern. Manchmal sind aber auch kleinere Schritte, die mit der beschriebenen Grundhaltung einhergehen, zunächst hilfreich und sinnvoll.

Methodenreflexion

Ein erster kleiner Schritt kann sein, bereits vorhandene und genutzte Evaluationsmethoden im Hinblick auf die Grundprinzipien der demokratischen Evaluation zu reflektieren.

Im Folgenden werden Leitfragen formuliert, die auf diesen Prinzipien beruhen. Anschließend werden anhand dessen zwei gängige Selbstevaluationsinstrumente beispielhaft diskutiert.

Reflexionsfragen

>> Wertschätzung – Beteiligung – Alltagsnähe – strukturelle Verankerung <<

- Ist die Methode in ein Gesamtkonzept integriert?
- Welche Vorstellung der eigenen Organisation liegen der Entwicklung und Auswertung sowie der Erstellung der entsprechenden Evaluationsfragen zugrunde? Versteht sie sich z.B. als lernendes System, das auch fähig und bereit für Veränderungen ist?
- Wer entwickelt die Methode und wer wertet sie aus? Wie werden möglichst unterschiedliche Perspektiven in Entwicklung und Auswertung des Fragebogens einbezogen? Haben die Befragten eine Möglichkeit zur Beteiligung?
- Sind quantitative Fragen hinsichtlich ihrer Aussagekraft klar formuliert? Wie hilfreich sind quantitative Bewertungen und welche braucht es wirklich? Helfen viele quantitative Bewertungen oder produzieren sie „Datenfriedhöfe“ mit sehr begrenzter Aussagekraft?
- Sind offene Fragen in ihrer möglichen narrativen Differenziertheit, aber auch subjektiven Unschärfe sinnvoll? Können sie prägende Zitate einfangen, die Externen den Kern eines Projekts vermitteln oder werden sie zu beliebig wirkenden Werbeaussagen?
- Ist die Zielgruppe in ihrer Heterogenität reflektiert? Sind mögliche Ungleichheiten und Einschränkungen der Befragten bedacht und wo finden die Ergebnisse Berücksichtigung?
- Ist eine Nachvollziehbarkeit und Transparenz für die Befragten in Bezug auf Rahmen, Ziele und Datenverwertung geschaffen? Ist Raum für Fragen und Reflexion geschaffen?
- Ist insgesamt ein wertschätzender Rahmen für die Befragung geschaffen, der die Diversität aller Beteiligten berücksichtigt? Ist die Methodenwahl der Zielgruppe angepasst? Wurden ggf. alternative oder ergänzende Methoden zur schriftlichen Befragung geprüft?
- Sind Vorstellungen von Selbstverständlichkeit und Normalität im Hinblick auf die Methode selbst sowie deren Umsetzung und Auswertung kritisch hinterfragt?

	Schriftlicher Fragebogen
Methoden- beschreibung	<p>Anhand vereinheitlichter Fragen und Antwortmöglichkeiten werden Teilnehmende am Ende von z.B. einer Qualifizierungsmaßnahme oder einer Schulung nach ihrer Einschätzung zur getätigten Leistung befragt. Dabei werden meist unterschiedliche Ebenen wie Gesamteindruck, Methodik und Referent*innen-Leistung berücksichtigt.</p>
Methoden- diskussion	<p><u>Fragebogen:</u> Ein Fragebogen wird aus der Perspektive der Fragenden erstellt und ist damit von den Interessen, Vorannahmen und der Sprachauswahl der jeweiligen Organisationen bestimmt. Bedarfe der Zielgruppen werden angenommen und erahnt. Aussagekräftige und zielführende Informationen können aber nur die zu Befragenden selbst geben. Im Rahmen des Erstellungsprozesses könnte daher versucht werden die Zielgruppen miteinzubeziehen, um zu klären, ob die genannten Fragen verständlich sind und auch so verstanden werden, wie sie gemeint sind. Eine Befragung ist dafür genauso denkbar wie ein Testlauf mit verschiedenen Gruppen einer Schulung oder Maßnahme. Noch konsequenter wäre es, die zu Befragenden vorab als aktive Subjekte einzubeziehen und sie im Rahmen eines Workshop einzuladen um Evaluationsfragen zu formulieren, die aus ihrer Sicht interessant und relevant sind. Insgesamt gilt, je zielgruppenorientierter die Entwicklung des Fragebogens ist, umso effizienter und aussagekräftiger sind die Ergebnisse.</p> <p><u>Durchführung:</u> Zumeist werden Fragebögen am Ende einer Maßnahme mit einem kurzen Hinweis auf den Rahmen der Befragung ausgeteilt. Aus partizipativen Evaluationsprozessen ist bekannt, dass vielen Teilnehmenden Hintergrundinformationen und Transparenz bei solchem Vorgehen fehlen. Bei mehrtägigen oder modularen Angeboten lohnt es daher, ausreichend Zeit für die Evaluation einzuplanen. So kann Raum für Information, Rückfragen und auch Diskussion gegeben werden. Handelt es sich um vorgegebene Fragebögen wie im IQ Förderprogramm kann es für die jeweiligen Träger gewinnbringend sein, zusätzlich eigene Fragen zu stellen. Auch ist es hilfreich zu überlegen, ob die Abfragen ausschließlich schriftlich durchgeführt werden müssen oder ob es andere Formen der Befragung geben kann. Ein vielfaltsensibler Ansatz berücksichtigt unterschiedliche Vorkenntnisse, Bedürfnisse und Ausdrucksmöglichkeiten.</p> <p><u>Auswertung:</u> Eine reine Darstellung der Ergebnisse spiegelt meist die Realität nicht genau wieder. So würden die Referent*innen von Maßnahmen oder Schulungen diese womöglich anders interpretieren als z.B. Unbeteiligte. Soll mit den Ergebnissen zielführend gearbeitet werden und sind Veränderungen bzw. Anpassungen tatsächlich gewollt, ist es daher lohnend die verschiedenen Perspektiven der Beteiligten einzuholen. Vor allem gilt es Interpretationen der zu Befragenden einzubeziehen. Formulierungen, Auslassungen oder Kritik könnten aus interkultureller Sicht unterschiedlich gemeint und verstanden werden.</p>
Anregung aus dem IQ Netzwerk	<p>Das IQ Projekt „OnTOP/THK: Qualifizierungsprogramm für zugewanderte Akademikerinnen und Akademiker in NRW“ hat sich dazu entschieden, neben dem IQ Fragebogen eigene Evaluationsmethoden zu ergänzen. In jedem Programm werden am Ende der Veranstaltung das Feedback der Teilnehmer*innen zu Inhalt, Organisation, Didaktik und Sonstiges eingeholt. Dabei tauschen sich die Teilnehmer*innen zunächst untereinander in lockeren Tischgesprächen aus (mind. 15 Minuten für ein Thema) und sammeln ihre Punkte. Später bringen die Verantwortlichen die Ergebnisse nacheinander ins Plenum ein und sprechen noch einmal gemeinsam mit den anderen Teilnehmer*innen über das Feedback. So können verschiedene Sichtweisen auf das Feedback an sich einbezogen werden. Die Ergebnisse werden verschriftlicht und bei der Konzeptionierung folgender Angebote einbezogen.</p> <p><u>Kontakt:</u> Anna Zuhr, Institut für interkulturelle Bildung und Entwicklung, Technische Hochschule Köln</p>

	Feedback-Briefkasten
Methoden- beschreibung	<p>In einem öffentlich zugänglichen Raum einer Organisation bzw. Institution wird ein Briefkasten aufgehängt. Auf einem Hinweisschild werden die Kund*innen bzw. Teilnehmer*innen gebeten, ihr Feedback auf einem vorgegebenen Fragebogen zu den Leistungen der Organisation bzw. Institution zu verschriftlichen und in den Briefkasten einzuwerfen.</p>
Methoden- diskussion	<p>Das Instrument des Feedbackbriefkastens umfasst drei Aspekte. Die Gestaltung und Platzierung des Briefkastens (1), die Erstellung eines entsprechenden Fragebogens (2) sowie die Umsetzung und Auswertung der Methode (3).</p> <p>Um die Methode zu reflektieren, gilt es vor allem die zu befragen, die sie nutzen und umsetzen sollen. Dabei sollten die Erfahrungen und Meinungen möglichst vieler Kund*innen bzw. Teilnehmer*innen sowie der zuständigen Mitarbeiter*innen eingeholt werden. Idealerweise findet diese Befragung im Rahmen eines persönlichen und interaktiven Austauschs in einer Gruppe statt. Dabei können verschiedene Möglichkeiten zum Feedback gegeben werden, um unterschiedlich gelerntem Rückmeldeverhalten Raum zu geben.</p> <p><u>Gestaltung und Platzierung des Briefkastens:</u> Zumeist werden Briefkästen in Wartebereichen aufgehängt. Die Bedeutung eines unscheinbaren Briefkastens mit einem Infoschreiben dazu, erschließt sich den meisten Menschen dabei aber nicht. Zudem strahlt ein anonymer Briefkasten kaum Wertschätzung für die Meinung der zu Befragenden aus. Es muss also die Frage gestellt werden, wie Sinn und Nutzen der Methode vermittelt und eine wertschätzende Ansprache ermöglicht werden kann. Zudem hängen die Flure und Wartebereiche in z.B. Organisationen bzw. Institutionen meist voll von Informationen, Plakaten und Schildern. Es braucht also eine Strategie, die Aufmerksamkeit für die Methode schafft. Hier ist z.B. eine Aktion zur Neugestaltung des Briefkastens und/oder eines Infoplakats mit Kund*innen/Teilnehmer*innen vorstellbar.</p> <p>Hilfreiche Fragen an Nutzer*innen/Kund*innen zur Reflexion können sein: Kennen Sie die Methode des Feedback-Briefkastens? Ist Ihnen unser Briefkasten aufgefallen? Wenn ja/nein, warum? Wie könnte der Briefkasten ansprechender gestaltet sein? Wo könnte er noch aufgehängt werden? Welche Gestaltungsmöglichkeiten könnten Sie sich noch vorstellen?</p> <p><u>Fragebogen:</u> Auch ein nur kurzer Fragebogen wird aus der Perspektive der Fragenden erstellt und ist damit von den Interessen, Vorannahmen und der Sprachauswahl der jeweiligen Organisationen bestimmt. In einem Workshop könnten die Fragen mit potentiellen Nutzer*innen reflektiert und entsprechend angepasst werden. Auch die gemeinsame Übersetzung der Fragen in verschiedene Muttersprachen oder einfache Sprache für eine Übersetzungshilfe ist vorstellbar.</p> <p>Hilfreiche Fragen an Nutzer*innen/Kund*innen zur Reflexion können sein: Was sagen die genannten Fragen für Sie aus? Wie würden Sie die Fragen formulieren? Welchen Eindruck bekommen Sie von der Organisation/Institution? Welche Fragen würden Sie stellen?</p> <p><u>Durchführung:</u> Eine besondere Herausforderung bei Feedbackbriefkästen ist die Passivität der Methode. Eine bewusste Ansprache der zu Befragenden und Aktivierung durch konkrete Maßnahmen kann hier hilfreich sein. Denkbar ist zum Beispiel eine Vorstellung des Briefkastens jeweils zu Beginn einer Maßnahme, bei der dieser aufgesucht, gezeigt und erklärt wird. Die Verteilung der Fragebögen in den Schulungen zum Mitnehmen ist ebenso vorstellbar. Insgesamt ist sinnvoll, ein Umsetzungskonzept zu erstellen, das auf einem oben genannten Befragungsworkshop der Nutzer*innen/ Kund*innen beruht und in die Evaluationsstrategie der Organisation bzw. Institution eingebunden ist. Außerdem gilt es eine partizipative Aufteilung der Verantwortung für Pflege, Auswertung und Verwendung der Informationen zu regeln. Dabei können regelmäßig Ergebnisse, Erkenntnisse oder Zitate auch transparent beim Briefkasten öffentlich gemacht werden (Plakat, Tablet o.ä.).</p>

Arbeitsblatt:

Methode	
Methoden- beschreibung	<i>Wie ist die Umsetzung der Methode? Welche Personen, Materialien etc. müssen berücksichtigt werden?</i>
Methoden- diskussion	<i>Welche Anpassungen sind im Hinblick auf das Instrument selbst (z.B. Fragebogen) denkbar/realisierbar? Wie könnte es der Zielgruppe noch gerechter und damit auch aussagekräftiger werden?</i>
	<i>Welche Veränderungen könnten in der Umsetzung bzw. Durchführung der Methode hilfreich sein?</i>

<p>Methoden- diskussion</p>	<p>Welche Ergänzungen oder Alternativen sind in der Auswertung der Methode sinnvoll?</p>
<p>Reflexions- fragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist die Methode in ein Gesamtkonzept integriert? ▪ Welche Vorstellung der eigenen Organisation liegen der Entwicklung und Auswertung sowie der Erstellung der entsprechenden Evaluationsfragen zugrunde? Versteht sie sich z.B. als lernendes System, das auch fähig und bereit für Veränderungen ist? ▪ Wer entwickelt die Methode und wer wertet sie aus? Wie werden möglichst unterschiedliche Perspektiven in Entwicklung und Auswertung des Fragebogens einbezogen? Haben die Befragten eine Möglichkeit zur Beteiligung? ▪ Sind quantitative Fragen hinsichtlich ihrer Aussagekraft klar formuliert? Wie hilfreich sind quantitative Bewertungen und welche braucht es wirklich? Helfen viele quantitative Bewertungen oder produzieren sie „Datenfriedhöfe“ mit sehr begrenzter Aussagekraft? ▪ Sind offene Fragen in ihrer möglichen narrativen Differenziertheit, aber auch subjektiven Unschärfe sinnvoll? Können sie prägende Zitate einfangen, die Externen den Kern eines Projekts vermitteln oder werden sie zu beliebig wirkenden Werbeaussagen? ▪ Ist die Zielgruppe in ihrer Heterogenität reflektiert? Sind mögliche Ungleichheiten und Einschränkungen der Befragten bedacht und wo finden die Ergebnisse Berücksichtigung? ▪ Ist eine Nachvollziehbarkeit und Transparenz für die Befragten in Bezug auf Rahmen, Ziele und Datenverwertung geschaffen? Ist Raum für Fragen und Reflexion geschaffen? ▪ Ist insgesamt ein wertschätzender Rahmen für die Befragung geschaffen, der die Diversität aller Beteiligten berücksichtigt? Ist die Methodenwahl der Zielgruppe angepasst? Wurden ggf. alternative oder ergänzende Methoden zur schriftlichen Befragung geprüft? ▪ Sind Vorstellungen von Selbstverständlichkeit und Normalität im Hinblick auf die Methode selbst sowie deren Umsetzung und Auswertung kritisch hinterfragt?

Autor*innen: Florian Wenzel, periphria.de und Yvonne Szukitsch, VIA Bayern e.V.