

## **Qualitätsentwicklung und Evaluation in Mobilen Diensten und Beratungs- und Unterstützungssystemen –**

### **Wie kann die Qualität pädagogischer Arbeit erhoben werden?**

#### **1 Einleitung**

„Qualität“ ist derzeit einer der Leitbegriffe in der Bildungsdebatte. Unter der Verwendung von Begriffen wie „Schulentwicklung“, „Eigenverantwortliche Schule“, „Schulinspektion“ oder „Qualitätsmanagement“ wurden Fragen der Qualität in pädagogische Arbeitsfelder eingeführt (vgl. NIEDERSÄCHSISCHES KULTUSMINISTERIUM 2006).

Die Erhebung und Sicherung der Qualität pädagogischer Arbeit in der Schule ist zu einem Merkmal professionellen, pädagogischen Handelns geworden und somit ein bedeutsamer Bestandteil der Tätigkeit von Lehrkräften und weiteren in der schulischen Bildung tätigen Personen. Auch oder vielleicht gerade in der Entwicklung und Etablierung von verhältnismäßig jungen Organisationsformen sonderpädagogischer Förderung, wie sie Mobile Dienste sowie Beratungs- und Unterstützungssysteme in Niedersachsen darstellen, stellen sich die Fragen der Qualitätserhebung und -sicherung. Welche Bedingungen und Strukturen müssen gegeben sein, um eine möglichst hohe Qualität in der pädagogischen Arbeit zu erreichen? oder Wie gelingt es die Qualität der bestehenden Organisationsformen zu erheben, zu sichern und Entwicklungspotenziale zu erkennen?

Dieser Beitrag skizziert die ersten Schritte und Überlegungen auf dem Weg zur Erhebung qualitativer Aspekte pädagogischer Arbeit im Rahmen von Mobilen Diensten und Beratungs- und Unterstützungssystemen.

#### **2 Was bedeutet Qualität?**

In der Regel wird heute von „Qualität“ gesprochen, wenn ein Produkt, eine Dienstleistung oder ein Prozess den Zusagen oder Erwartungen entspricht. „Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen“, lautet eine der gängigen Definitionen. Die Erhebung von Qualität wird, bezogen auf die pädagogische Arbeit, allgemein als ein Prozess der Kriterien orientierten Reflexion des eigenen Handelns verstanden. Entscheidend ist hierbei, dass es in der Auseinandersetzung mit dem Qualitätsbegriff immer um die Betrachtung individueller Merkmale oder Eigenschaften von Personen, Gruppen, Organisationen oder anderen Merkmalsträgern geht, den sogenannten Indikatoren. Für die Formulierung dieser Indikatoren,

den Prozess der Operationalisierung, bedarf es der theoretischen Auseinandersetzung mit dem Untersuchungsgegenstand sowie der Methodik und der Zielsetzung der Qualitätserhebung. „Eine angemessene Operationalisierung für die interessierenden Merkmale zu finden, erfordert fundierte inhaltliche und methodische Kenntnisse sowie Kreativität“ (BORTZ & DÖRING 2006, 3).

### **3 Formulierung von Indikatoren für die Qualität pädagogischer Arbeit**

Indikatoren bezeichnen ein Merkmal oder eine Eigenschaft von Personen, Gruppen, Organisationen oder anderen Merkmalsträgern. Jeder Indikator besitzt mindestens zwei Ausprägungen, welche in der Regel als Kategorien bezeichnet werden (vgl. DIEKMANN 2005). Es lässt sich eine Unterscheidung in manifeste und latente Indikatoren vornehmen. Bei manifesten Indikatoren sind die Ausprägungen direkt wahrnehmbar bzw. messbar, wie beispielsweise Geschlecht, Alter, Anwesenheit, Fallzahlen. Sind die Ausprägungen eines Indikators nur indirekt erfassbar, spricht man von einem latenten Indikator, wie z.B. Zufriedenheit oder Empfinden von Be- oder Entlastung (vgl. MAYER 2004; BORTZ & DÖRING 2006).

ALTRICHTER & FEYERER (2008) stellen in Übereinstimmung mit ROLFF (1996), LEYENDECKER & WACKER (2000) und STUFFLEBEAM & SHINKFIELD (2007) fest, dass sich die Qualität einer Maßnahme anhand folgender Typen von Indikatoren unterscheiden lässt:

- **Input-Indikatoren**, welche sich auf die quantitativen und qualitativen Rahmenbedingungen des Untersuchungsgegenstandes beziehen.  
Beispiele: konzeptionelle und gesetzliche Grundlagen, personelle und zeitliche Ressourcen, Räumlichkeiten und materielle Ausstattung, Angebotsnachfrage, Beschreibung der Zielgruppe (beispielsweise Zusammensetzung, Anzahl)
- **Output-Indikatoren**, welche nach den Leistungen und Ergebnissen fragen.  
Beispiele: Veränderung des Verhaltens, individuelle Zielerreichung
- **Prozess-Indikatoren**, welche die Qualität der Arbeits- und Interaktionsprozesse, durch die in bestimmten Rahmenbedingungen Ergebnisse erzeugt werden, betrachten.  
Beispiele: Erstellung individueller Entwicklungspläne, Festlegung und Kontinuität in der Verteilung von Aufgaben und innerhalb der Handlungsabläufe, Umsetzung von Interdisziplinarität durch Kooperation
- **Akzeptanz-Indikatoren**, welche die Zufriedenheit und Akzeptanz der am Prozess beteiligten Personen hinsichtlich der pädagogischen Maßnahme erfragen.  
Beispiel: Veränderungen im allgemeinen Wohlbefinden

Für die Erhebung der Qualität wird die Berücksichtigung aller „Indikatoren-Gruppen“ empfohlen, da (pädagogisches) Handeln immer einer bestimmten Rahmung (Input) unterliegt, eine Wirkung, sowohl hinsichtlich der Ergebnisse (Output) als auch des subjektiv empfundenen Wohlbefindens (Akzeptanz), besitzt und als ein Interaktionsprozess (Prozess) verläuft.

Für die Erhebung der Qualität der Arbeit Mobiler Dienste sowie Beratungs- und Unterstützungssystemen werden unter Berücksichtigung vorliegender Literatur und aktuellen Forschungsergebnissen (u.a. der wissenschaftlichen Begleitung des Mobilen Dienstes Delmenhorst durch die Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Spies et al. 2011), die nachfolgenden Indikatoren formuliert:

#### Input-Indikatoren

- Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Zeitliche Ressourcen
- Räumliche und materielle Ausstattung
- Anzahl der bearbeiteten Fälle
- Zusammensetzung der Zielgruppe, bspw. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Klassenstufe, Verhaltensweisen, Meldeanlass
- Konzepte, Vereinbarungen, Arbeitsabläufe

#### Output-Indikatoren

- Veränderung des Verhaltens
- Individuelle Zielerreichung (z.B. hinsichtlich Beschulungsort, Noten, Abschluss, sonderpädagogischen Förderbedarfs)
- Veränderungen im allgemeinen Wohlbefinden
- Dauer und Zeitraum der Maßnahme

#### Prozess-Indikatoren

- Gemeinsame Kommunikations- und Entscheidungsprozesse im Team
- Transparenz und Kontinuität innerhalb der Handlungsabläufe
- Theoriegeleitete Auswahl und Umsetzung von Handlungsoptionen
- Optimierung der Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung auftretender Probleme
- Umsetzung von Interdisziplinarität und Ganzheitlichkeit

## Akzeptanz-Indikatoren

- Zufriedenheit bei den Schülerinnen und Schülern
- Zufriedenheit bei den Lehrkräften
- Zufriedenheit bei den Eltern/ Erziehungsberechtigten
- Zufriedenheit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Mobilen Dienstes/ BUS
- Akzeptanz im jeweiligen Wirkungsraum

## **4 „In-Beziehung-Setzung“ von Indikatoren**

Innerhalb der Betrachtung der formulierten Indikatoren ist erkennbar, dass nicht alle Indikatoren direkt Aussagen zur Qualität pädagogischer Arbeit zulassen, sondern dass dies erst durch die Analyse des Verhältnisses zu mindestens einem anderen Indikator möglich wird. Das heißt, die Qualität pädagogischer Arbeit lässt sich, als Betrachtung des Verhältnisses von Indikatoren zu mehreren Zeitpunkten oder deren Beziehung zueinander, definieren.

Die Indikatoren lassen sich in unterschiedlichen Formen zueinander in Verhältnisse setzen. Bürle (1998) unterscheidet hierfür fünf Grundformen innerhalb der Betrachtung der Qualität:

### 1. Analyse von System-Indikatoren

In einem Querschnitt zur Zeitachse werden gegenwärtige Systemstrukturen erhoben und zueinander in Beziehung gesetzt, z.B. Analyse der Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verhältnis zu der Zusammensetzung der Zielgruppe.

### 2. Vorher-Nachher-Analyse

In einem Längsschnitt zur Zeitachse werden die Ergebnisse von zeitlich verschobenen Systemen analysiert, z.B. Analyse der Anzahl von Überweisung an eine Förderschule vor und nach der Einführung eines Mobilen Dienstes oder Beratungs- und Unterstützungssystems.

### 3. Ist-Soll-Analyse

In einem Längsschnitt zur Zeitachse wird die Übereinstimmung der Ergebnisse mit den Zielvorgaben erhoben, z.B. Analyse des Ziels: „Verbesserung der Kommunikation mit Grundschullehrkräften“ im Vergleich zur Einschätzung der Kommunikationsqualität durch die Grundschullehrkräfte.

#### 4. Aufwand-Ertrag-Analyse

Die Bewertung des Aufwands (Kosten), der für die Erreichung eines bestimmten Wirkungsgrads (Ertrag) benötigt wird, z.B. Analyse der zur Verfügung zeitlichen Ressourcen in Beziehung zu den bearbeiteten Fällen.

#### 5. Analyse von Prozessindikatoren

Die Analyse des Systemverhaltens an sich (d.h. der Interaktion zwischen Elementen), z.B. Analyse gemeinsamer Kommunikations- und Entscheidungsprozesse im Team.

Es ist darauf hinzuweisen, dass für die Analyse von Indikatoren nicht nur die erhobenen Daten des „eigenen“ Mobilen Diensts oder Beratungs- und Unterstützungssystems berücksichtigt, sondern auch vergleichbare Ergebnisse weiterer Organisationsformen sonderpädagogischer zur Analyse verwendet werden können.

### **5 Zusammenfassung**

Die Bewertung der Qualität pädagogischer Arbeit ist bestimmt von den zugrunde liegenden Indikatoren und der gewählten Form der Analyse. Dies führt dazu, dass je nach verwendeten Indikatoren unterschiedliche Aussagen zur Qualität über den gleichen Sachverhalt getroffen werden können. Beispielsweise kann das Ergebnis einer Ist-Soll-Analyse (Fokus auf Zielerreichungstendenz) zu der Einschätzung führen, dass eine Maßnahme eine hohe Qualität aufweist, wohingegen durch eine Aufwand-Ertrag-Analyse (Fokus auf Effizienz) eine geringe Qualität festgestellt werden kann (vgl. BÜERLE 1998). Dies bedeutet, dass im Rahmen der Qualitätssicherung in Mobilen Diensten sowie Beratungs- und Unterstützungssystemen individuell und inhaltlich fundiert, zunächst über die folgenden Fragen diskutiert werden sollte:

- Welche Indikatoren sollen für die Qualität der pädagogischen Arbeit zugrunde gelegt werden?
- Welche Indikatoren sind für die Qualität der Arbeit am bedeutsamsten und wann gelten sie als erreicht? (Gewichtung der Indikatoren hinsichtlich ihrer Bedeutsamkeit und ihrer Erreichung.)
- Welche der erhobenen Indikatoren sollen zueinander in Beziehung gesetzt werden?

Die Diskussion dieser Fragen im Rahmen eines pädagogischen Teams, ggf. mit Unterstützung und Begleitung einer außenstehenden Person aus dem Bereich der Qualitätsentwicklung, wird von unterschiedlichen Faktoren beeinflusst (s. Abbildung 1). Hierbei sind unter anderem die

gesellschaftliche und institutionelle Rahmung, die pädagogische Haltung und Einstellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das pädagogische Setting sowie die individuellen Ziele der Förderung zu berücksichtigen. Diese spezifischen und individuellen Faktoren beeinflussen die Gestaltung der Qualitätsentwicklung innerhalb der pädagogischen Arbeit.

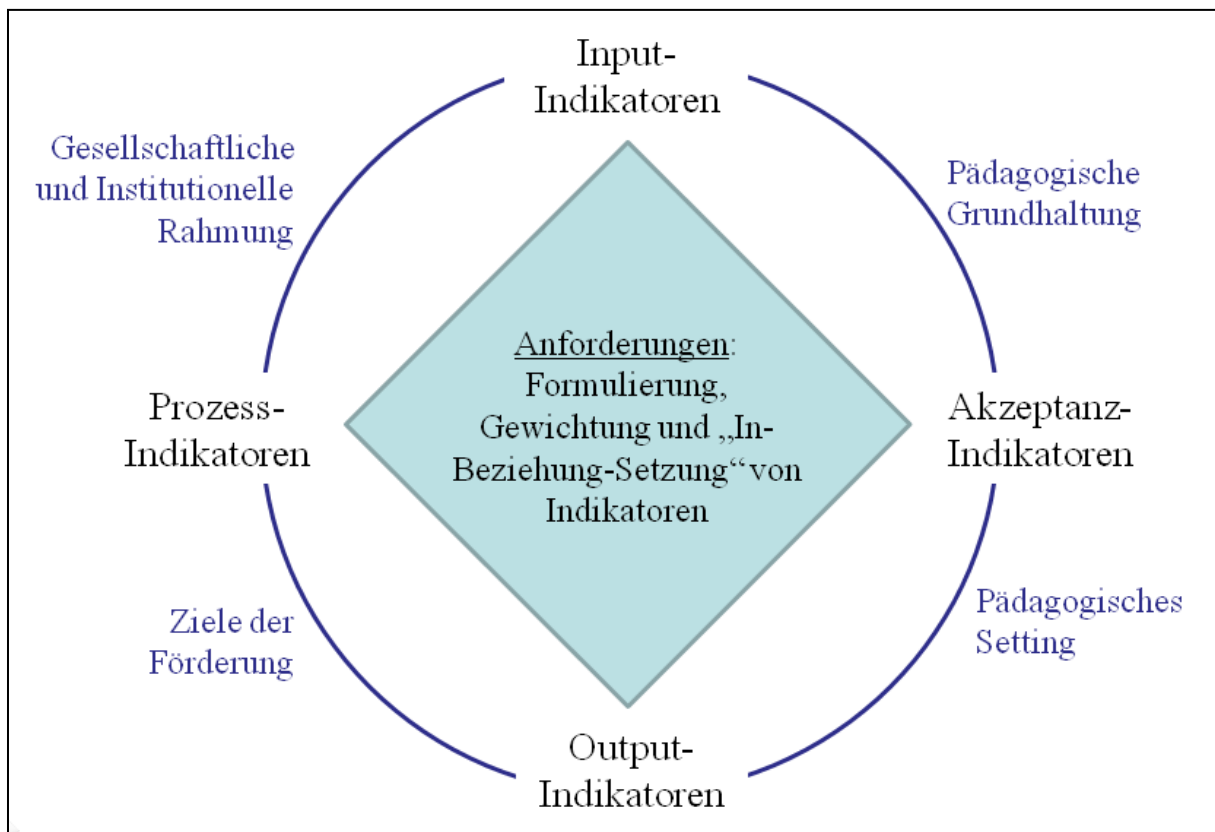


Abb. 1: Anforderungen der Qualitätsentwicklung

Um die Gütekriterien empirischer Forschung - Validität (Gültigkeit), Reliabilität (Zuverlässigkeit) und Objektivität (Unabhängigkeit) - zu gewährleisten, ist es notwendig in der Praxis erprobte und in der Theorie belegte Kriterien in der Entwicklung eigener Konzepte heranzuziehen und für die Formulierung, Gewichtung und „In-Beziehung-Setzung“ zu nutzen. Erst nach der Auseinandersetzung mit den beschriebenen Anforderungen der Qualitätsentwicklung können weiterführende Überlegungen hinsichtlich der Erhebung von Indikatoren angestellt werden, z.B. hinsichtlich der Zielgruppe der Erhebung, der Auswahl von Erhebungsinstrumenten (Fragebogen, Interview, Gruppendiskussion etc.) oder des Erhebungszeitraums.

## Literatur

- ALTRICHTER, H. & FEYERER, E. (2008): Qualitätsevaluation und Qualitätsentwicklung der schulischen Arbeit mit behinderten Menschen. In: B. Gasteiger-Klicpera, H. Julius & C. Klicpera (Hrsg.): Sonderpädagogik der sozialen und emotionalen Entwicklung. Handbuch der Sonderpädagogik Band 3 (906-930). Göttingen u.a.: Hogrefe
- BORTZ, J. & DÖRING, N. (2006): Forschungsmethoden und Evaluation. Heidelberg: Springer Medizin
- BÜELER, X. (1998): Schulqualität und Schulwirksamkeit. In: Altrichter, H., W. Schley, W. & Schratz, M. (Hrsg.): Handbuch zur Schulentwicklung (661-693). Innsbruck: StudienVerlag.
- DIEKMANN, A. (2005): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- KEMPFERT, G & ROLFF, H.-G. (2005): Qualität und Evaluation. Weinheim und Basel: Beltz.
- LEYENDECKER, C. & WACKER, E. (2000): Qualität in der Frühförderung sichern und managen = Wissen, was wir tun. Ein Dialog zwischen Theorie und Praxis. In: Leyendecker, C. & Horstmann, T. (Hrsg.): Große Pläne für kleine Leute. Grundlage, Konzepte und Praxis der Frühförderung (312-325). München und Basel: Ernst Reinhardt
- MAYER, H. O. (2004): Interview und schriftliche Befragung. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag
- NIEDERSÄCHSISCHES KULTUSMINISTERIUM (Hrsg.) (2006): Orientierungsrahmen Schulqualität in Niedersachsen. URL: <http://www.mk.niedersachsen.de/download/5155>, Stand: 5.2.2011
- ROLFF, H.-G. (1996): Evaluation - ein Ansatz zur Qualitätsentwicklung von Schulen. In: Landesinstitut für Schule und Weiterbildung (Hrsg.): Evaluation und Schulentwicklung. Ansätze, Beispiele und Perspektiven aus der Fortbildungsmaßnahme Schulentwicklung und Schulaufsicht (293-310). Soest: Verlag für Schule und Weiterbildung
- Spies, A, Chamakalayil, L, Wittrock, M. & Ricking, H. (2011): Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung der "Delmenhorster Präventionsbausteine". Oldenburg: Universität
- STUFFLEBEAM, D. L. & SHINKFIELD, A. J. (2007): Evaluation theory, models, and application. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass

